



Päiväkirja Granlund Manager-tuen arjesta

Nina Isohanni

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2016



Tekijä(t)	
Isohanni Nina	
Koulutusohjelma	
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Päiväkirja Granlund Manager-tuen arjesta	Sivu- ja liitesivumäärä 55+0
Opinnäytetyön otsikko englanniksi	
A diary thesis about the Manager support in Granlund	
<p>Tässä opinnäytetyössä seurataan kahdeksan viikon ajan Granlund Oy:n Manager- tuessa kiinteistönpito asiantuntijan päivittäisiä työtehtäviä. Päiväkirja on rakennettu joka päivälle tavoitteiden ja tuloksien toteutumista ajatellen.</p> <p>Työympäristö on kohtuullisen suuren organisaation helpdesk, missä työskentelee 11 asiantuntijaa. Työpäivät koostuvat helpdesk toiminnan lisäksi erilaisista projekteista ja kuukausittaisista töistä. Manager-tuen asiakkaat, ovat Granlund Manager-ohjelman käyttäjiä, mutta myös Granlundin omaa henkilökuntaa.</p> <p>Päiväkirjamaisen opinnäytetyön tavoitteena on löytää kehityskohtiin ratkaisuja sekä löytää Manager-tuelle työkaluja päivittäiseen käyttöön, miten viestintää ja Granlund Manageriin liittyviä tärkeitä asioita voisi viestiä nopeasti ja helposti ulkoisille ja sisäisille sidosryhmille. Tavoitteena on saada Manager-tuelle ajantasaiset koulutukset, ennen kuin uudet ratkaisut ovat asiakkailla käytössä. Manager-tuen kehittämisen lisäksi omia henkilökohtaisia tavoitteita on kehittää projektinhallinnan osaamistani, viestiä tehokkaammin sekä lisätä Manager-tuessa työskentelevien henkilöiden innostusta omaan työhönsä. Tärkeäksi asiaksi on kohonnut myös Manager-tuen profiilin korottaminen ja Manager-tuen osaaminen ja asiakaspalvelutaito.</p>	
Helpdesk, projekti, asiakaspalvelu, palvelu, laatu, osaaminen, viestintä	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Yritysesittely.....	1
1.2	Keskeiset käsitteet	2
1.3	Lähtötilanne ja omat vastualueet.....	3
1.4	Granlund Manager järjestelmänä	4
2	Manager-tuen osaamiset ja pätevydet	6
3	Projektin hallinnan ja Manager-tuessa työskentelemisen päiväkirja.....	7
3.1	Seurantaviikko 1	7
3.2	Seurantaviikko 2	15
3.3	Seurantaviikko 3	22
3.4	Seurantaviikko 4	27
3.5	Seurantaviikko 5	31
3.6	Seurantaviikko 6	36
3.7	Seurantaviikko 7	41
3.8	Seurantaviikko 8	47
4	Pohdinta ja kehitysehdotukset.....	51
4.1	Oma osaaminen ja keskeiset pätevydet	53
	Lähteet	55

1 Johdanto

Tässä päiväkirjassa seurataan kahdeksan viikkoa Granlund Oy:n Manager-tuen työpäiviä ja niiden ennustettavuutta. Raportointiajanjakso on 16.2. - 17.4.2015. Opinnäytetyössä kuvataan seurantaviikkojen aikana esiintyneitä työtehtäviä sekä päivittäisten ja viikoittaisten tavoitteiden toteutumista. Seurantajaksolla pyrin suunnittelemaan jokaisen työpäivän ennakkoon ja tarkastelin tavoitteiden toteutumista seurantajakson ajan.

Jokainen viikko on käsitelty päivittäin tavoitteiden ja tuloksien osalta. Jokaisesta viikosta on tehty viikkoanalyysi ja peilattu esiin nousseita arjessa esiintyviä ongelmia teoriaan.

Viikkoanalyysissä perehdytään yhteen tai kahteen teemaan.

Oma toimenkuvani sisältää hyvin monipuolisen ja kirjavan työtehtäväkentän. Osallistun päivittäin Manager-tuen töihin, vastaan tukipuheluihin, sähköposteihin ja chatiin. Manager-tuen lisäksi toimenkuvaani kuuluu erilaiset projektit ja niiden läpivieminen sekä kuukausittain toistuvat esimerkiksi asiakkaiden kulutusseurantaan liittyvät työt.

Työtehtävät vaativat hyvän tietämyksen kiinteistönpidosta, kulutusseurannasta ja Granlund Manager-ohjelmasta. Olen työskennellyt Granlundilla kiinteistönpito asiantuntijan tehtävissä vasta alle vuoden, mutta kiinteistöalalta minulla on yli kymmenen vuoden työkokemus. Työkokemukseni puolesta olen pärjännyt hyvin kiinteistönpitoon liittyvissä työtehtävissä, mutta tarvitsen selkeästi enemmän osaamista Granlund Manager-ohjelmasta. Minulla on vahva osaaminen asiakaspalvelussa, koska olen työskennellyt asiakasrajapinnassa koko työurani.

Omassa työssäni kohtaan monenlaisia henkilöitä päivän aikana. Tärkeimmät sidosryhmät ovat kollegat omassa yksikössä ja sen ulkopuolella, asiakkaat, asiakkaiden yhteistyökumppanit. Omassa työssäni joudun tekemisiin esim. viranomaisten kanssa hyvin harvoin.

1.1 Yritysesittely

Granlund Oy on vuonna 1960 perustettu suunnittelun, konsultoinnin ja ohjelmistokehityksen asiantuntijayritys. Granlund Oy konsernissa työskentelee yli 500 talotekniikan sekä kiinteistö-, energia- ja ohjelmisto-alan ammattilaista. Granlund Oy tuottaa palveluita rakennuksen elinkaaren alusta sen loppuun. Näitä palveluita ovat mm: talotekninen suunnittelu, valvonta, vastaanotto, rakennuttaminen, kiinteistön ylläpidon asiantuntijapalvelut, kiinteistöjohtoon konsultointi, palveluiden hankinnan konsultointi, ylläpidon tukipalvelut, Granlund Manager TM ohjelmistoratkaisut, energiakatselmukset ja -todistukset, kuntoarviot, tekninen DueDiligence, ympäristöluokitukseen liittyvä konsultointi ja suunnittelun ohjaus, laskenta- ja visualisointipalvelut, tiedonhallintakonsultointi sekä elinkaari- ja ympäris-

töselvitykset sekä erilaiset kulutusseurantaan liittyvät palvelut. Kuva yksi havainnollistaa, miten asiantuntijoiden määrät jakautuvat yrityksessä.

532 asiantuntijaa



Less energy gives more



3

Kuva 1 Granlund Oy:n henkilöstön jakautuminen

1.2 Keskeiset käsitteet

Manager-tuki (helpdesk): Manager-tuki on Granlund Oy:n helpdesk-palvelu asiakkaille. Asiakkailla on kolme yhteydenottotapaa; puhelimitse, sähköpostitse tai chatin kautta. Manager-tuessa työskentelee 13 henkilöä.

Tukipyyntö: Asiakkaan (tai henkilökunnan) avuntarve johonkin järjestelmän ominaisuuteen tai sovelluksen käyttöön liittyen.

Chat: eli **verkkojuttelu** tai **päätekeskustelu** on yleiskäsite sellaisille internetin palveluille, joiden avulla voi keskustella ihmisten kanssa reaaliaikaisesti. (Wikipedia)

Huoltokirja: Huoltokirja on kiinteistölle laadittu tiedostokokonaisuus, joka sisältää kiinteistön hoidon, huollon ja kunnossapidon lähtötiedot, tavoitteet ja tehtävät sekä niiden ajoitukset ja ohjeet (Korhonen 2015, 21).

Asiakaspalvelu: Käsitteellä tarkoitetaan asiakkaan auttamista ja hänen tarpeidensa täyttämistä. Palvelu on aineeton, vuorovaikutteinen tapahtuma. Palvelutyö on asiantuntijatehtävä, asiakaspalvelija on oman palvelualansa asiantuntija (Eräsalo 2014, 13-14).

Asiakas: Asiakas voi olla suora, epäsuora, sisäinen tai ulkoinen. Suora asiakas toimii suoraan yrityksen tai yksityishenkilön kanssa. Yksinkertaisin tapaus on tuotteen tai palvelun tilaaja. Epäsuora asiakas käyttää tuotetta tai palvelua, vaikkei ole suorassa yhteydessä toimittajan kanssa. Tuote voidaan myydä asiakkaalle tukku- tai vähittäisliikkeen kautta. Vaikka asiakas olisi epäsuora, asiakkaan mielipide täytyy ottaa huomioon. Menekki kiihtuu erittäin nopeasti, jos ainoastaan tukun tyytyväisyydestä ollaan kiinnostuneita. Ulkoinen asiakas on yrityksen ulkopuolelta suora tai epäsuora asiakas. Sisäinen asiakas on yrityksen sisällä. (Wikipedia) Manager-tuessa suora asiakas on asiakasyrityksen pääkäyttäjä ja epäsuora asiakas on usein asiakkaamme palveluntuottaja esimerkiksi kiinteistöhoitaja, joka käyttää Granlund Manageria työkaluna.

Projekti: Täysin erilainen toiminnan organisointitapa. Projektilla on alku ja loppu. Projektilla on määriteltä jokin tietty tehtävä. Usein projektilla on myös määriteltä ainutkertainen budjetti. Projektipäällikkö vastaa projektin onnistumisesta sekä siihen osallistuvien henkilöiden rooleista. (Wikipedia)

1.3 Lähtötilanne ja omat vastualueet

Vastaan Granlundilla Manager-tuen toiminnasta ja sen laadukkaasta asiakaspalvelusta. Tehtäviini kuuluu kehittää Manager-tuen toimintaa ja toimintatapoja. Osallistun itse myös päivittäin Manager-tuen työhön, joten kaikki päiväkirjassa olevat asiakkaat ja caset ovat täysin todenperäisiä kuvauksia. Asiakkaat on nimetty vain alkukirjaimilla yksityisyyden suojaamiseksi. Itselläni ei ole esimiesvastuuta, mutta palveluvastuu ja ohjaamisvastuu kuuluvat kuitenkin toimenkuvaani.

Manager-tuen vastuuhenkilönä tärkein tehtäväni on pyrkiä varmistamaan, että asiakas saa laadukasta, oikeantyyppistä sekä oikea-aikaista palvelua. Itse osallistun aktiivisesti Manager-tuen toimintaan ja näin pysyn selvillä mahdollisista ongelmatilanteista. Oheisessa listassa on tärkeimmät tehtäväni Manager-tuen osalta.

- Tukipyyntöjen seuraaminen
- Tukipyyntöjen ratkaiseminen
- Manager-tuen prosessien kehittäminen

- Palvelukanavien kehittäminen
- Koulutuksien järjestäminen uusista ominaisuuksista
- Raportointi
- Erilaisiin projekteihin osallistuminen ja ajoittainen vetovastuu projektista riippuen
- Asiakaspalveluverkoston lisääminen omalta osaltani
- Lisämyynti ja markkinointi

Toimenkuvaani kuuluu myös erilaisiin huoltokirjaprojekteihin osallistuminen. Tärkeimpiä näistä tehtävistä ovat huoltokirjojen laatiminen sekä asiakkaiden erilliset projektit esimerkiksi kulutusseurannan tai laitetietokannan päivittämisen osalta. Seuraavassa listassa ovat tärkeimmät tehtävät muiden projektien osalta.

- Huoltokirjakoordinointiin osallistuminen
- Ohjeiden luominen suunnittelijoille ja urakoitsijoille
- Tilanneraportin ylläpitäminen
- Dokumenttien ja asiakirjojen hankkiminen suunnittelijoilta ja urakoitsijoilta
- Tietojen päivittäminen Granlund Manageriin

Toivon tämän päiväkirjamaisen opinnäytetyön avaavan minulle omia työskentelytapojani ja projektienhallinnan onnistumista sekä oman, että Manager-tuen asiakaspalveluosamista sekä miten kehitän Manager-tuen sisäistä viestintää. Sisäisen ja ulkoisen viestinnän tulee helpottaa Manager-tuen työskentelyä ja sen pitää tukea Manager-tuen päivittäisiä prosesseja.

Odotan, että päiväkirjamerkinnöistä löytyisi kehitettävät toimintatavat, mutta myös ne toimintatavat, mitkä ovat osoittautuneet hyviksi. Hyvät toimintatavat pitää pystyä jalostamaan ja monistamaan myös Manager-tuelle.

1.4 Granlund Manager järjestelmänä

Mitä tehokkaammin kiinteistön kunnosta ja ylläpidosta huolehditaan, sitä tuottavampi se on omistajalleen ja käyttäjälleen. Granlund Manager on ylläpidon johtamisen järjestelmä, joka täydennettynä Ohjain® -palveluilla varmistaa kiinteistöjen toimivuuden ja tehokkuuden kiinteistön koko elinkaaren ajan.

Granlund Manager on ennen kaikkea tehokkaan johtamisen työkalu, joka tuo tarvittavan tiedon päätöksenteon perusteiksi. Se tukee päätösten toteuttamista varmistaen tehokkuuden ja tuottavuuden. Esimerkkejä uudenaikaisesta johtamisesta ovat energiajohtaminen tuntitasoisen toteumatiedon perusteella tai koko kiinteistökannan korjaustoiminnan ohjaus. Granlund Manager kattaa ylläpidon kokonaisuuden ja laajentaa sitä kilpailijoihinsa

verrattuna monella tavalla. Granlund Manager hallitsee elinkaaren, hyödyntää tietomalleja, motivoi käyttäjät ja pystyy reaaliaikaisesti seuraamaan ylläpidon laatua. Granlund Manager on hyvä työkalu kun tarvitset monipuolisen, jatkuvasti kehittyvän ja joustavan ratkaisun, jonka avulla ohjaat ja hallitset ylläpitokustannuksia, vähennät riskejä ja varmistat energiatehokkuuden toteutumisen.

Granlund Managerin eri prosesseja ovat:

Huoltokirja: Huoltokirjan perusominaisuutena on kiinteistön perustietojen sekä järjestelmä- ja laitetietojen hallinta. Perustiedot muodostavat kiinteistön teknisen selkärangan ja ne toimivat muiden toiminnallisuuksien perustana.

Palvelupyynnöt: Helppokäyttöinen ja selkeä kanava palvelupyyntöjen ja vikailmoitusten välittämiseen on tilojen loppukäyttäjälle tärkeä laadusta ja toimivuudesta kertova palvelu.

Energia: Energian ja veden kulutuksien seuranta mahdollistaa automaattisen, tuntitason mittauksen ja raportoinnin. Tunnuslukujen säännöllisellä seurannalla poikkeamat havaitaan nopeasti ja korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa ripeästi. Energiatodistukset, kuukausiraportointi ja energiabudjetointi ovat niin ikään helposti hallittavissa Granlund Managerin avulla.

PTS: kunnossapidon hallinnan lähtökohtana on tunnistettu kunnossapitotarve. Se voi perustua esimerkiksi kiinteistömanagerin tekemiin havaintoihin, kuntoarvioon tai energiakatselmukseen, joiden toimenpide-ehdotukset viedään ohjelmistoon. Tunnistetun kunnossapitotarpeen pohjalta laaditaan pitkän aikavälin kunnossapitosuunnitelma (PTS) ja seuraavan vuoden vuosikorjausohjelma.

Taloinfo: Suurella aulanäytöllä tai omalla työasemalla näkyvien uutisvälähdysten ja tiedotteiden lomassa ruudulla näkyy tietoa kiinteistön energiankulutuksesta, energialuokasta ja ylläpidon toiminnasta.

Executive-raportointi: Ylläpitojärjestelmän käyttö tuottaa mittavan määrän kiinteistöjohtamisen kannalta arvokasta tietoa. Jotta tätä tietoa voitaisiin seurata, vertailla ja hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti päätöksen teon tukena, tulee raportoinnin olla koottua ja helposti toteutettavissa

Metrix: Kuvaa yhden tunnusluvun avulla ylläpidon laatua. Metrix jalostaa reaaliaikaiset mittaustiedot energiatehokkuutta, sisäilman olosuhteita ja talotekniikan toimivuutta kuvaaviksi mittareiksi. Metrixin avulla johtamiseen saadaan kokonaan uusi ulottuvuus.

Mobiili: Tukee ja tehostaa kentällä tapahtuvaa toimintaa ja mahdollistaa paikasta riippumattoman työtehtävien vastaanoton ja toimenpiteiden raportoinnin.

2 Manager-tuen osaamiset ja pätevyudet

Manager-tuen tärkein taito on asiakaspalveluosaaminen. Itse koen että, asiakaspalveluosaaminen on asiakkaan tilanteen ymmärtämistä sekä asettumista asiakkaan tilanteeseen. Asiakaspalvelussa tulisi muistaa kultainen sääntö; kohtelee toisia kuten haluaisit kohdeltavan itseäsi. Asiakaspalvelutilanne on aina yksilöllinen. Jokainen asiakas on erilainen, vaikka tapaukset saattavat olla lähes identtiset. Eräsalo toteaa kirjassaan Palvelu ammattina, että asiakaspalvelu on asiantuntijatehtävä. Tästä syystä onkin tärkeää, että asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt tuntevat yrityksen tuotteet ja palvelut hyvin.

Tärkeysjärjestyksessä toisena tulee luonnollisestikin järjestelmäosaaminen. Jokaisen Manager-tuessa työskentelevän tulisi tuntea Granlund Manager-järjestelmä hyvin. Granlund Managerissa on paljon eri osa-alueita ja ne ovat käytössä asiakkailta sovitusti. Jokaisella asiakkaalla ei ole siis kaikkia prosesseja käytössä.

Viestintätaidot ovat myös ensiarvoisen tärkeitä, tapahtuu viestiminen organisaation sisällä tai asiakaspalvelutilanteessa. Viestinnän roolia ei voi korostaa liikaa. Viestinnässä ei saa olla ristiriitaisuuksia tai tulkinnan mahdollisuuksia. Olisikin suotavaa, että Manager-tuki viestii yhtenäisesti ilman ristiriitaisuuksia ja kommunikoi samalla tavalla asiakkaiden kanssa.

Osaamisen tunnistamisprosessi voi olla kahdenlaista, määrällisiin mittareihin perustuva tai laadullisiin mittareihin perustuva menetelmä.

Taulukko1. Osaamisen tunnistamisprosessi määrällisin mittarein

Keskeiset osaamis-alueet	Tärkeys asteikko 1-5	Tavoitetila asteikko 1-5	Nykytila asteikko 1-5	Kehittämistarpeet
Asiakaspalveluosaaminen	5	4	3	Jonkin verran kehittämistarvetta
Järjestelmäosaaminen	5	5	3	Keskeisin
Asiakastiedot	3	4	3	Vähän kehittämistarvetta

3 Projektin hallinnan ja Manager-tuessa työskentelemisen päiväkirja

3.1 Seurantaviikko 1

Tavoitteet ja tulokset 16.2.2015

Tavoitteet:

Tämän päivän tärkeimmät tavoitteet on saada muutama huoltokirja päätökseen, mitkä asiakas M on tilannut. Kohteilta tulee tarkastaa saapuneet dokumentit ja muut tarvittavat liitteet.

Granlund Oy:n RAU-tiimin käyttäjätunnuksien muokkaaminen. Tiiminjäsenten käyttäjätunnuksen tarkastus ja muokaus kaikille tiimin jäsenille yhtäläisiksi.

Manager-tuen kokouskutsu on lähetettävä Manager-tuessa työskenteleville jäsenille vuoden ensimmäistä tukipalaveria varten. Manager-tukeen liittyvien puhelu- ja vastausaikaraporttien teko ja niiden analysointi.

Uusi asiakas G tilasi huoltokirjan. Huoltokirjaa varten suunnittelijoille ja urakoitsijoille pitää tehdä ohjeet. Ohjeiden perusteella he osaavat toimittaa huoltokirjaa varten tarvittavan materiaalin ja dokumentit.

Osallistuminen Manager-tukeen tuleviin asiakaspuheluihin ja sähköpostien purkamiseen. Asiakas M on pyytänyt kolmatta osapuolta kiertämään omat kohteensa ja tekemään laitekartoituksen. Jokaisesta asiakaan kohteesta tehdään niin sanottu urakoitsijatulostepohja, mihin urakoitsija voi täyttää laitteiden attribuuttitiedot.

Asiakkaan PR huoltosuunnitelmien päivittäminen Granlund Manageriin. Huoltokirjassa nyt jo olevien tietojen tarkastaminen ja tarvittaessa tietojen päivittäminen vastaamaan nykytilannetta.

Tulokset 16.2.2015

Asiakas M:n urakoitsijatulostepohjat on toimitettu kolmannelle osapuolelle ja hän palautti-kin jo samana päivänä ensimmäisen erän urakoitsijatulostepohjia. Paketin yksi konekorttitiedot on saatu sisäänluettua Granlund Manageriin. Muutamasta kohteesta laitetietoja jäi kuitenkin puuttumaan. Nämä puuttuvat tiedot lisätään Granlund Manageriin käsin, mikä on hieman suuritöistä ja aikaa vievää työtä.

Asiakkaan PR:n huoltosuunnitelmien päivitys onnistui hyvin. Kyseisen asiakkaan työt ovat salattuja, joten kaikki tehdään suojatussa verkossa. Tämä luonnollisesti estää toimimisen esim. Granlund Managerissa tai käyttämästä sähköpostia samaan aikaan. Kyseessä oli suuri päivitys asiakkaalle, mikä vaati myös Manager-tuella paljon resursseja. Iso osa Ma-

nager-tuen henkilöistä oli sidottuna tähän projektiin joksikin aikaa. Tämä projekti haittasi hieman päivittäistä Manager-tuen arkea, koska asiakaspalvelijat eivät voineet täysipainoisesti olla esim. chatissa ja puhelimessa vastaamassa asiakkaiden kysymyksiin. Asiakkaan M kohteet ovat edelleen kesken. (T1 ja T2). Itselläni on yhtä aikaa useita hankkeita, aika ei riittänyt saattamaan loppuun näitä kahta huoltokirjaprojektia. Saman asiakkaan uuden kohteen (K1) huoltokirjadokumentteja sai vietyä järjestelmään. Tämä projekti alkoi joutuisasti, mutta tyssäsi, koska urakoitsija toimitti dokumentit omaan projektipankkiin ohjeistuksen vastaisesti. Tämän hankkeen käynnistyksestä onkin oppina, että urakoitsijoille ja suunnittelijoille tulee korostaa entisestään missä muodossa ja millaisia dokumentteja tarvitaan.

Uuden asiakkaan G huoltokirja ohjeistukset pääurakoitsijalle onnistuivat hyvin, koska suunnittelijoille ja urakoitsijoille toimitettavaa mallipohjaa oli muokattu uuden kohteen tarpeisiin. Lisäksi ko. hankkeesta arkkitehti pyysi lisäohjeistusta ja mallidokumentteja mikä on harvinaista ja jopa toivottavaa, että huoltokirja saadaan juuri ko. asiakkaalle sopivaan muotoon.

Tavoitteena olleet puheluraportit jäivät tekemättä ajanpuutteen vuoksi. Lisäksi Manager-tuen kokouskutsu tekemättä, aikapulasta johtuen. Puheluraportit käydään Manager-tuen palaverissa lävitse, joten niiden puuttuminen ei aiheuta vielä tässä vaiheessa vaivaa.

Granlundin RAU-tiimin käyttäjätunnukset on päivitetty osalle tiiminjäseniä. Haasteena oli, että järjestelmästä ei löytynyt kaikkia tiiminjäseniä, joille tunnukset olisi pitänyt lisätä. Asiaa joutui hieman selvittämään, mutta se saatiin kuitenkin kuntoon. Tästä poiki lisänä yhdet uudet käyttäjätunnukset asiakkaan huoltoyhtiölle. Huoltoyhtiön tarpeelliset tiedot puuttuivat, joten myös näiden tietojen perään joutui kyselemään.

Perinteisten tehtävien lisäksi asiakkaalla oli tiedonsiirto-ongelma. (Asiakas ei saanut tiedonsiirtoaan toimimaan päivitettyään omia ohjelmiaan. Asiakas haki apua väärästä paikasta. Asiakkaan olisi pitänyt kääntyä oman organisaationsa IT-tuen puoleen. Tätä asiaa vatvottiin osa päivästä.

Asiakas F:n kuukausittaisen kulutusseurantaraportointiin, tiedonsiirtoon ja tietojen oikeellisuuteen liittyvää selvittelyä asiakkaan yhteyshenkilöiden osalta. Tarkastettavaksi jäivät onko Granlundilla asiakkaan oikeat yhteyshenkilöt. Ongelmat johtuivat kuitenkin kolmannen osapuolen omista järjestelmistä, mistä tiedonsiirtoon ei kirjautunut kaikkia tietoja, vaan osa jäi puuttumaan. Tämä heijastui ongelmana Granlundin ja asiakas F:n välille aiheuttaen turhaa työtä ja suuren määrän sähköposteja ja puhelinsoittoja.

Granlundilla on ollut pitkään iso huoltokirjahanke asiakas O:n kanssa. Kohteesta tehtiin hankkeen tilannekatsaus. Todettiin, että hankkeen kanssa tulee kiire. Isoja haasteita aiheuttavat materiaalientoimitukset sekä haasteet lukemattomien urakoitsijoiden kanssa.

Tavoitteet ja tulokset 17.2.2015

Tavoitteet

Tänään tehtävänä on edelleen järjestää Manager-tuen palaveri. Valmisteltavia asioita ovat ajankohdan sopiminen sekä esityslistan alustavat aiheet.

Erään asiakkaan helpdesk-ongelman ratkaisu. Asiakas ollut yhteydessä Manager-tukeen, koska hänen jättäessään palvelupyynnön Granlund Managerin kautta, palvelupyynnön lähde eteenpäin. Ratkaisu on löytynyt, mutta siitä pitää viestiä asiakkaalle. Managerissa ei ollut virhettä, vaan asiakas yritti laittaa liian paljon merkkejä vikailmoituskenttään.

Uudesta mobiili-tuotteesta tarvitaan ohjeistus Manager-tukeen. Kriittisiä kysymyksiä ovat miten mobiilia käytetään ja kuinka asiakkaan laskutus saadaan käynnistettyä.

Toisella asiakkailla on ollut ongelmia DWG-kuvien viemisessä Granlund Manageriin. Hän oli yhteydessä Manager-tukeen, ja asia jäi selvitykseen.

Tulokset

Manager-tuen palaverikutsu esityslistoineen on lähetetty. Manager-tuen kanssa pidetään palaveri noin joka kolmas kuukausi. Palaverissa käsitellään ajankohtaiset asiat, käydään läpi mahdollisia ongelmatilanteita sekä keskustellaan tulevista hankkeista ja tiedossa olevista töistä. Palaverissa käydään läpi puheluraportit sekä puheluiden määrät.

Asiakkaan jättämä tukipyynnön koskien palvelupyynnön jättämistä Granlund Managerin kautta on saatu ratkaistua. Asiakas yritti laittaa järjestelmään liian pitkää tekstiä, mistä virhetilanne aiheutui. Asiaa tutkittiin kolmen ihmisen voimin, joten aikaa kului myös jonkin verran.

Muutaman asiakkaan ilmoittamasta DWG-kuvien lisäämisongelmasta Granlund Manageriin on onnistuttu toistamaan. Asia on siirretty IT-yksikön ratkaistavaksi.

Uudelle asiakas G:lle on perustettu uusi tietokanta. Koko kanta rakennetaan perustiedoista ja käyttäjätunnuksista alkaen. Lisäksi perustettiin käyttöoikeusprofiilit sekä rakennettiin kokonaan asiakkaan laitepuun aihiot. Laitepuun tekemisessä menee vielä seuraavakin päivä. Kriittisiä menestystekijöitä tässä asiakkuudessa on muun muassa asiakkaan ajan tasalla pitäminen, suunnittelutietojen saaminen sekä pysyminen projektibudjetissa. Budjet-

ti on hyvin tiukka ja siinä ei ole varaa minkäänlaisiin virhetilanteisiin tai aikataulun ylityksiin.

Manager-tuelle on tiedotettu vielä kerran uudesta mobiilista ja sen ominaisuuksista. Tiedotus on tärkeä osa Manager-tuessa työskenteleville. Tuessa pitää tietää Granlund Managerin uusista ominaisuuksista hyvissä ajoin, että asiakasta voidaan neuvoa ja opastaa ominaisuuksien kanssa.

Tavoitteet ja tulokset 18.2.2015

Tavoitteet

Granlund Oy:n RAU-tiimin käyttäjätunnuksien uudelleen päivitys Granlund Manageriin, tunnuksissa esiintyneiden virheiden ja puutteiden vuoksi.

Asiakkaan M, kohteiden T1 ja T2 luovutus huoltokirjan osalta asiakkaalle. Huoltokirjan luovutus tapahtuu sähköpostitse, asiakkaalle toimitettavan tilannekatsauksen muodossa.

Asiakkaan PR:n muutokset asiakkaan kohteiden huoltokirjoihin sekä huoltosuunnitelman päivitykset. Huoltosuunnitelmat tulee päivittää vastaamaan nykytilannetta.

Tavoitteena on myös laittaa viesti entiselle kollegalle tapaamisesta, hänelle on tarkoitus markkinoida Granlund Manageria hänen uuteen työpaikkaansa.

Puhelumääräraporttien tekeminen ja raporttien toimittaminen Manager-tuen henkilöille.

Asiakkaan M kohteiden K1 ja S1 tilannekatsaus huoltokirjan edistymisestä sekä raportointi asiakkaalle. Tilanneraportin toimittaminen myös työmaakokoukseen.

Granlund RAU-yksikön ongelma Granlund Managerissa tietokantaa vaihdettaessa, miksi osa tiedoista näkyy ja osa näkymistä jää tulematta vaihdettaessa uuteen tietokantaan?

Asiakkaan F, erään kohteen sähkönkulutuksen tiedonsiirroissa on edelleen ongelma. Minun pitää selvittää mistä johtuu, että kaikki tiedot eivät siirry. Vanhojen siirtotiedostojen läpikäynti, mahdollisten puutteiden osalta. Siirtotiedostojen toimittaminen projektipäällikölle jälkitarkastusta varten.

Tulokset

Granlundin RAU-yksikön käyttäjätunnukset on saatu tehtyä, vain yhden henkilön tunnukset jäivät tekemättä, koska hänellä useat eri tunnukset. Selvitettäväksi jäi, mitkä tunnuksista ovat ne oikeat, mitkä päivitetään ja voiko turhat käyttäjätunnukset poistaa?

Asiakkaan M uuden kohteen tilannekatsaus on tehty. Urakoitsijoille on lähetetty materiaalien uusintapyyntö. Hyvin usein huoltokirjaprojekteissa materiaaleja saa pyytää useaan kertaan urakoitsijoilta. Urakoitsijoilla on usein kiire tehdä oman urakan työt kohteessa valmiiksi, niin huoltokirjaa varten toimitettava materiaali on usein urakan häntäpäässä.

Asiakkaan virheilmoituksen selvittämistä, hänen kirjautuessaan omasta intranetistä Granlund Manager-järjestelmään. Lopputulos oli laittaa kuvakaappaukset IT:lle selvitettäväksi ja olla asiakkaaseen uudelleenyyhteydessä, kun ongelma on ratkennut.

Kylmäainelainsäädäntö on muuttunut. Tämä vaikuttaa myös kaikkiin huoltokirjaprojekteihin, koska kohteissa on laitteita, joissa tarvitaan kylmäaineita. Näillä laitteilla ja kylmäaineilla on erilaiset huoltoajat riippuen kylmäaineenlajista. Lisäksi olen selvittänyt, kuinka ne viedään Granlund Manageriin.

Asiakkaan PR huoltokirja aikataulut on edennyt sovitusti. Projekti on pitkä ja jatkuu seuraavat kaksi viikkoa. Projektiin osallistuu useita henkilöitä Manager-tuesta ja sillä saattaa olla vaikutusta myös Manager-tuen asiakaspalveluun. Koska osa resursseista ei pysty olemaan Manager-tuessa, niin muilta odotetaan suurempaa panosta asiakaspalvelussa.

Kulutusseurannan siirtotiedostot on toimitettu projektipäällikölle. Tiedonsiirto-raportteja on kesältä 2014 saakka. Tiedonsiirroista puuttuu osa kohteen kulutuksia. Nyt selvitetään toimittajan kanssa, mistä puutteet tiedonsiirrossa johtuvat, ja kuinka ne saadaan korjattua seuraaviin raportteihin.

Tavoitteet ja tulokset 19.2.2015

Tavoitteet

Asiakas G:n uuden kohteen huoltokirja-alustan perustietojen rakentaminen laitepuineen kaikkineen, sekä käyttäjäroolien miettiminen ja tutustuminen kilpailutusmateriaaliin.

Asiakkaan M:n kohteiden T1 ja T2 luovutukset ovat edelleen tekemättä, ne tulisi saada luovutettua pikaisesti asiakkaalle. Mikäli huoltokirjassa esiintyy puutteita, tulee niistä informoida asiakasta.

Uuteen mobiili-tuotteeseen ja sen käyttöoikeuksien tekemiseen tutustuminen. Mobiili pitää myös testata itse, että osaa neuvoa asiakasta sen käytössä. Kun tulee jokin uusi tuote tai palvelu, sen ominaisuuksiin tulee tutustua rauhassa. Asiakasta on helpompi neuvoa, kun tuntee itse tuotteen.

Ohjeiden päivittäminen Manager-tuelle asiakkaittain. Ohjeista tulisi selvittää kaikki olennainen asiakkaasta esimerkiksi vastuuhenkilöt, mahdolliset projektinumerot, asiakaskohtaiset erityispiirteet. Ohjeistuksesta saa hyvän pohjan Manager-tuen työkaluksi asiakkuuksien hallintaan.

Tulokset

Sain myytyä asiakkaalle uuden mobiili palvelutuotteen. Tässä oli hankaluuksia hinnoittelun ja päälle kytkemisen kanssa. Ohjeet kuitenkin löytyivät sisäiseen käyttöön ja asiak-

kaalle. Sain toimitettua asiakkaalle tarvittavat tiedot ja ohjeet. Pystyin myös auttamaan asiakasta käyttöönotossa. Asiakkaan laskutus saatiin myös käynnistettyä.

Asiakas G:n laitehierarkia on saatu tehtyä. Kaikki kohteen laitteet tulee liittää niin sanottuun laitepuuhun. Tässä on iso työ, koska kohteessa on jonkin verran minulle outoja laitteita, ja niiden sijoittumista laitepuussa en tiedä. Huoltokirjaprojektissa tarvitaan asiakkaan kiinteistössä olevien esimerkiksi ilmastointilaitteiden, sähkölaitteiden tiedot. Ne lisätään huoltokirjaan ja laitteisiin lisätään tarvittavat lisätiedot esimerkiksi malli, tyyppi ja tehotiedot.

Tavoite ja tulokset 20.2.2015

Tavoitteet

Asiakas M:n T1 ja T2 huoltokirjojen luovutus asiakkaalle. Asiakkaan kanssa tulee sopia, voimmeko luovuttaa huoltokirjat sähköpostitse. Huoltokirjojen luovuttaminen sähköisin menetelmiä käyttäen olisi kaikkein tehokkainta, kun lähteä tapaamaan asiakasta toiselle puolelle Suomea.

Manager-tuelle asiakaskohtaisen ohjeistuksen tekeminen ja esityslistan laatiminen seuraavaan kokoukseen. Palaveriin tarvitaan myös puheluraportit ja muut tilastot.

Uuteen tuotteeseen Mobiiliin tarvitaan lisää ohjeistusta. Minua jäi vielä mietittävään muutamia seikat. Kuka päättää mille roolille mobiiliin oikeudet annetaan ja kuka päättää asiakkaan puolelta? Mitä tarkoitetaan asiakaskohtaisella asetuksella?

Tulokset

Uuden asiakkaan G laitepuu on saatu rakennettua lähes kokonaan. Lisäksi suunnittelijoilta on pyydetty lisää materiaalia huoltokirjaa varten. Tavoitteena on, että täytettävät konekortit lähtevät urakoitsijoille täydennettäväksi ensi maanantaina.

Päänvaivaa aiheutti liian suuri tuntimäärä asiakkaan F projektilla. Selvitetyämme asiaa projektipäällikön kanssa selvisi, että asiakkaan kanssa tehtiin paljon muutoksia menneen kuukauden aikana. Kohteissa oli myös erittäin paljon epäselviä mittareita ja mittarilukemia. Lisäksi kohteissa oli paljon henkilömuutoksia. Henkilömuutoksista johtuen en saanut oikeita henkilöitä kiinni.

Manager-tuen esityslista on tehty palaveria varten. Esityslistaa tehdessäni jäin itse miettimään, miten palveluamme voisi parantaa ja kehittää. Manager-tukeen tulee hyvin paljon IT-ongelmia, mitkä johtuvat asiakkaan osaamattomuudesta IT-asioissa. Asiakkaalla ei ole välttämättä tietoa, mitä tarkoittaa esimerkiksi selain. Kun tällaisesta tilanteesta lähtee sel-

vittämään ongelmaa, niin se vie kauan aikaa ja alkuperäiseen ongelmaan päästään vasta monen mutkan kautta.

Muutamalla asiakkaalla ja myös itselläni esiintynyt DWG-kuvien vienti järjestelmään ei ole ratkennut. Asiakkaana olisin jo hyvin ärtynyt muutaman päivän kestäneestä tilanteesta. Mielestäni toisinaan ehkä vähättelemme asiakkaan ongelmia ja ajattelemme, että aika hoitaa ne. Kuitenkin me olemme järjestelmätoimittaja ja osa meidän hyvää imagoa koostuu ratkaisunkykytaidosta. Itse mietin, että näissä tapauksissa pitäisi toimia nopeammin, koska kovin pitkät toimimattomuusjaksot heikentävät yrityksen mielikuvaa ja sen kykyä ratkaista ongelmatilanteista. Tulisi myös ajatella asiakasta ja sitä, miten ongelma vaikuttaa hänen työntekemiseen. Usein asiakkailla on raportointivastuita eteenpäin esimerkiksi erilaisille johtoryhmille.

Mietin myös, että meidän tehtävämme asiakaspalvelussa ei ole opastaa asiakasta IT:n käytössä kovinkaan pitkälle. Ongelman tästä tekee se, että kuinka sanoa asiakkaalle ystävällisesti ja kohteliaasti, että asiakkaan oma IT-tuki auttaa varmasti mielellään.

Seurantaviikko 1 analysointi

Viikko kahdeksan oli eteläsuomessa hiihtoloma-viikko. Hiihtoloma näyttäytyi omassa työssä ehkä hieman hiljaisempana viikkona asiakaspuheluiden ja muiden yhteydenottojen suhteen. Vaikka Manager-tuessa oli hiljaisempaa, se ei juuri edesauttanut minua saamaan kaikkia rästitöitä tehtyä. Tuntuukin, että oma työni on jatkuvaa tulipalojen sammuttamista. Mihinkään ei ehdi keskittyä kunnolla, eikä se ole mahdollistakaan projektityöskentelyssä, missä kaikille töille on tiukat tuntimäärät. Huomaan, että minua häiritsee tämä työskentelytapa, kun asioihin ei voi perehtyä kunnolla.

Haasteellisinta menneessä viikossa oli usean projektin yhtäaikainen hoitaminen ja muutaman projektin loppuun saattaminen. Nämä muutamat huoltokirjaprojektit ovat olleet hankalia viedä loppuun, yhteistyökumppanien hieman välinpitämättömän suhtautumisen vuoksi. Osasyllisenä voidaan pitää myös viestintää tai väärinkäsityksiä. Urakoitsijoilta on tullut selittelyjä, miksi eivät ole toimittaneet pyydettyjä materiaaleja ajoissa. On turhauttavaa kuunnella selityksiä, että viestit eivät ole tulleet perille, kun tiedän itse, että olen kumppania muistuttanut asiasta useita kertoja sähköpostilla ja puhelimitse. Käräjänä on kuitenkin asiakas, ja häntä ei kiinnosta mistä viivästykset johtuvat. Asiakas on tilannut työn ja se on luvattu hänelle tiettyyn määräpäivään mennessä. Projektiluontoisissa töissä on aina tavoite. Se voi olla aikataulu-, työmäärä tai sisältötavoitteinen. Projektin voidaan katsoa olevan onnistunut kun se saavuttaa sisällölliset ja laadulliset tavoitteet ja valmistuu budjetin ja aikataulun mukaisesti. (Pelin 2008, 36)

Jälkiviisaana voisin yhtyä Pelin mielipiteeseen projektisuunnitelman tärkeydestä. Olisikin hyvä tehdä projektisuunnitelma ainakin hieman suuremmille hankkeille. Näin projekti eteni suunnitelman mukaan. Projektisuunnitelmassa on selkeät vaiheet ja ne ovat seuraavat:

- tavoitteiden asettaminen
- projektin organisointi
- projektin osittaminen
- aikasuunnittelu
- resurssisuunnittelu
- kustannussuunnittelu
- ohjausjärjestelmän suunnittelu

Koen, että Pelin:in projektisuunnittelun vaiheet saattaisivat toimia isossa hankkeessa, mutta kohtuullisen lyhyissä huoltokirjahankkeissa ei tarvita esimerkiksi ohjausjärjestelmän suunnittelua ja projektin osittamista. Muuten lista on mielestäni hyvä ja se kuvaa projektien moniulotteisuutta. (Pelin 2008, 91). Hankkeet missä olen itse ollut mukana, niissä on ollut lähes kaikki Pelin listan asiat jo valmiina. Asiakas on kertonut aikataulun, maksimikustannukset ja aikataulun.

Näistä tilanteista on opetuksena se, että viestintää tulee entisestään teroittaa asiakkaan suuntaan. Koska aikatauluissa ei ole joustamisvaraa, on asiakas myös saatava ymmärtämään valitsemansa yhteistyökumppanin merkitys. Se, että asiat toimivat hyvin, edesauttaa projektia valmistumaan aikataulussa ja oikeilla tiedoilla. Hankkeessa oli myös muutama haaste IT:n osalta. Granlund toimittaa yhteistyökumppaneille konekortit täytettäväksi, ne ovat excell-pohjaisia. Asiakkaan ei tule muuttaa konekorttipohjia esimerkiksi nimeä, koska hänen palauttaessaan ne, niitä ei pystytä enää lukemaan takaisin järjestelmään. Asiakas oli kuitenkin muuttanut pohjia ja näin ollen niitä ei pystytty lukemaan sisään järjestelmään. Asiakasta piti ohjeistaa uudelleen ja pyytää palauttamaan konekorttipohjat alkuperäisessä muodossa.

Olen tyytyväinen omaan työskentelyyni Manager-tuen osalta. Sain tehtyä esityslistan ja kokouskutsun. Haasteita on esiintynyt projektien loppuunsaattamisessa.

3.2 Seurantaviikko 2

Tavoitteet ja tulokset 23.2.2015

Tavoitteet

Etäpäivän aikana saapuneiden sähköpostien purku ja niistä aiheutuvat toimenpiteet.

Asiakkaan M:n kohteiden T1 ja T2 luovutus huoltokirjojen osalta asiakkaalle.

Asiakkaan O huoltokirjaprojektin käynnistäminen kohteen PÄ12 osalta.

Asiakkaan F:n tuntien selvitys, koska projektilla on huomattava ylitys tunneissa.

Asiakas oli jättänyt palautetta sovelluksen toimimattomuudesta omalla koneellaan. ”Sovellus on koneellani demo-versiona, ei pysty tekemään palvelupyyntöä.” Malliesimerkki vikailmoituksesta, mikä on täysin turha, johtuen asiakkaan osaamattomuudesta. Vastavien palautteiden käsittely ja asiakkaan opastaminen.

Tulokset

Vikailmoitus1:n ratkaisu: Asiakas ei pysty valitsemaan ”alasvetovalikosta” haluamaansa kohdetta, vaan hänen tulee aloittaa kirjoittamalla kohteen nimi. Tämä on hyvin tyypillinen ongelma. Tulisikin miettiä pitääkö kyseiseen asiakkuuteen laittaa jonkinlainen ohjekenttä Granlund Manageriin, jotta vältetään vastaavanlaisilta jokaviikkoisilta turhilta kysymyksiltä.

Uusi mobiili-sovellus ei toimi kunnolla. Asia on todettu asiakkaan käytössä. Mobiili-sovelluksessa ei näy tiedot, joita ei ole kytketty tietylle tasolle. Uusi palvelu on kuitenkin jo julkistettu asiakkaalle, ilmeisesti kunnolla testaamatta. Tästä odotetaan kommenttia Mobiilin-vastuuhenkilöltä. Olisikin tärkeää testata sovellus kunnolla, ennen kuin se julkistetaan ja annetaan asiakkaiden käyttöön.

DVG-kuvien liittämisongelmaan ei ole vielä kukaan ratkaistu. Omasta mielestäni korjaus kestää luvattoman kauan ja syö uskottavuutta järjestelmätoimittajana. Asiakkaalle heijastuvat ongelmat tulisi korjata heti, varsinkin, jos ne vaikuttavat asiakkaan järjestelmän käyttöön.

Tavoitteet ja tulokset 24.2.2015

Tavoitteet

DWG-kuvaongelmaan pitäisi jo saada vastaus. On kuitenkin, niin ettei vastausta ole vielä. Odotan myös vastausta mobiilin ongelmiin.

Asiakkaan G konekortit on lähetettävä täytettäväksi urakoitsijoille. Lisäksi sähkömittarit pitää perustaa Granlund Manageriin. Asiakkaalle pitää tehdä käyttäjätunnukset kohteen kiinteistönhoitajille sekä muille sidosryhmille. Odotan asiakkaalta henkilöiden tietoja, jotta

tunnukset voi tehdä. Lisäksi myös kohteen omistajalle tulee tehdä käyttäjätunnukset Granlund Manageriin.

Granlund Oy:n omalle henkilökunnalle käyttäjätunnusten päivitystehtäviä. Granlund Oy:llä on henkilökuntaa useamassa toimipisteessä ympäri Suomea. Välillä muista konttoreista ollaan yhteydessä Manager-tukeen, koska heillä ei ole admin-oikeuksia. Admin-oikeuksia tarvitaan erilaisten käyttäjätunnusten muokkauksien yhteydessä sekä, kun asiakkaille pitää lisätä palveluja Granlund Manageriin. (Voisiko avainhenkilöillä henkilöillä olla admin-oikeudet, etteivät kuormita turhaan Manager-tukea)

Tulokset

Mobili-ongelmaan on tulossa ratkaisu tänään. Itselleni tulee mieleen, ettei uutta tuotetta ole testattu kunnolla. On noloa, että keskeneräinen tuote on markkinoilla ja sitä rummutetaan kovaan ääneen. Pitäisi muistaa, että asiakkaat maksavat näistä tuotteista ja palveluista. Olisiko mahdollista, että esimerkiksi Manager-tuessa työskentelevät henkilöt testaisivat tuotteita, ennen kuin ne julkaistaan?

Asiakas G edistyy odotusten mukaisesti. On mukavaa, kun saa joskus aloittaa kaiken ihan tyhjältä pöydältä. Monesti, kun siirretään tietoja asiakkaan vanhoista järjestelmistä, tiedot ovat sen mukaiset. Vanhentuneet tiedot eivät jalostu järjestelmää vaihdettaessa. Joskus kannattaa käydä asiakkaan kanssa rakentava keskustelu, tietojen oikeellisuudesta ja siitä, mitkä tiedot ovat kurantteja.

DWG-kuva ongelma on edelleen akuutti. Kollegoiden mukaan asian korjaamiseen voi mennä jopa viikkoja. Tästä tulee mieleeni, että missä vaiheessa prosessi pettää? Asiakkaalle näitä töitä tehdään. Kriittiset bugi-korjaukset tulisi saada korjattua heti, ilman viikkojen odotuksia.

Henkilökunnan käyttäjätunnusten päivittämistä Granlund Manageriin. Admin tunnusasiaa en ole vienyt vielä eteenpäin. Asiasta tulisi kuitenkin keskustella, koska on omituista, että muiden Granlundin konttoreiden työntekijät työllistävät Manager-tukea, koska heiltä puuttuu riittävät oikeudet tehdä asiakkaalle töitä. Tulisikin miettiä riittäisivätkö esimerkiksi pääkäyttäjäoikeudet tytäryhtiöiden työntekijöille?

Tavoitteet ja tulokset 25.2.2015

Tavoitteet

Asiakas G:n konekortit tulisi saada lähtemään urakoitsijoille täytettäväksi. Ongelma on, että itse en tunne laitteita vielä niin hyvin, että uskaltaisın lähettää ne ilman kollegan tarkastusta.

Asiakkaan M kohteen T1 laskutus ja sekä kohteen P1 laskutus on käynnistettävä. Asiakkaalta on tarkastettava, että myös SaaS-veloitus on oikein.

Asiakkaan M, PAK1 tilannetarkastus; tuleeko päivitettäviä tietoja ja uusia kohteita vielä lisää. Mikäli uusia kohteita tulee lisää, pitää tehdä myös uusille kohteille konekortit. Asiakas on ollut yhteydessä Manager-tukee mobiilin toimimattomuuden vuoksi. Mobiiliasia pitää viedä eteenpäin tuotepäällikölle.

Tulokset

Asiakkaan G konekortit ovat edelleen tekemättä. Laitteissa oli vielä paljon muutettavaa. Myös suunnittelijoiden materiaaleissa oli tulokinnan mahdollisuuksia, mihin tarvitaan kollegan apua.

Käyttäjätunnusten päivittäminen Granlund Oy:n henkilökunnalle Granlund Manageriin. Taas kerran tuli todettua, että käyttäjähallinta on vaikea laji. Granlund Managerissa tulee huomioida roolit ja rooli-aliakset, käyttäjätunnusten muokkauksien yhteydessä. Mikäli unohdat tarkastaa, mitä oikeuksia jollain käyttäjäroolilla on, voi tunnuksista tulla vääränläiset.

Tein Granlund Oy:n esittelydemoon muutoksia. Joku on muokannut Demo-tietokantaa, ja se ei toiminut oikein. Aikaa tähän kului kahdelta ihmiseltä yli tunti. Kun esittely on ohi, niin kohde tulee poistaa demo-kannasta.

Asiakkaan M:n osalta laskutusta ei ole saatu vielä käynnistetty, oleellisten henkilöiden puuttuessa. Huoltokirjaa voi alkaa laskuttamaan vasta, kun se on luovutettu asiakkaalle.

Asiakkaan M konekortit PAK1:ssä eivät edenneet ajanpuutteen vuoksi. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole kiire näiden tietojen saamisessa, vaan kyseessä on lähinnä tarkastustoimenpide.

Tavoitteet ja tulokset 26.2.2015

Tavoitteet

Asiakkaan G konekortit tulisi saada eteenpäin urakoitsijoille heidän työskentelyään varten. Ilman konekortteja, urakoitsijat eivät voi täydentää laitetietoja, joita tarvitaan huoltokirjaan. Asiakkaan M, kohteen S1 huoltokirjan tilannekatsaus ja huoltokirjatilanneraportin päivittäminen ja dokumenttien toimittaminen asiakkaalle.

Asiakkaan O saapuneiden tietojen siirtäminen Granlund Manageriin huoltokirjaa varten. Puuttuvista huoltokirjamateriaaleista tulee muistuttaa urakoitsijoita.

Granlund Managerin uudet ominaisuudet on päivitetty. Samalla korjattiin muutamia virheitä. Uusiin ominaisuuksiin tutustuminen ja korjattujen virheiden testaus.

Tulokset

Koko päivä on ollut yhtä silppua. Tarkoitus oli perehtyä päivitettyyn bugi-korjauslistaan, mutta aika ei antanut myötä. Bugi-lista on lista korjatuista virheistä. Listassa virheiden korjaukset on esitetty suppeasti. Koen kuitenkin että, on hyvä perehtyä edes otsikkotasolla listan kohtiin, niin tietää mitä on korjattu, mikäli esim. asiakkaalta tulee kysymyksiä.

Asiakkaan O asioiden hoitoa ja hankkeen parissa työskentelyä. Koska kyseessä on iso hanke, on erittäin sekavaa hoitaa sitä, kyseessä on kuitenkin kolmen talon yhteinen huoltokirja. Toimijoita on valtavasti suunnittelijat ja urakoitsijat mukaan lukien.

DWG-kuva-ongelma on saatu korjattua päivityksen myötä. Tästä pitää tiedottaa myös asiakasta. Nämä ovat hieman ikäviä töitä, koska ne jäävät roikkumaan pitkäksi aikaa ja asiakkaan tiedottaminen on sen vastuulla, kenelle asiakas on sattunut soittamaan tai kuka on vastannut sähköpostiin. Tähän asiaan tulisikin kehittää parempi keino.

Mobiili-ongelman selvittelyä asiakkaan kanssa. Asiakas ei ollut kirjautunut Mobiiliin ohjeen mukaan, vaan kuvitellut, että mobiili kytkeytyy automaattisesti Managerinasetuksiin. Eli vaikka ohje oli lähetetty, niin asiakas ei ollut lukenut ohjetta.

Tavoitteet ja tulokset 27.2.2015

Tavoitteet

Asiakkaan G konekortit ovat edelleen lähettämättä urakoitsijoille. Tähän hankkeeseen liittyy yllättäen BREEAM. Tämä pitää tutkia, mitä se tarkoittaa oman työni kannalta vai onko sillä mitään huoltokirjaprojektiin merkitystä.

Manager-tuen palaveri on tänään, siihen valmistautuminen.

Ohjeiden päivitys asiakkuuksien osalta Manager-tuessa työskenteleville.

Asiakkaan H käyttäjäroolien vertailu vapaiden käyttäjäroolien selvittämiseksi. Asiakkaan kaikki käyttäjäroolit Granlund Managerissa ovat mahdollisesti täynnä, ne pitää tarkastaa ja katsoa onko rooleissa päällekkäisyyksiä. Mikäli päällekkäisyyksiä löytyy voi asiakkaalle päivittää uusia käyttäjärooleja.

Tulokset

Asiakkaan G konekortit on saatu urakoitsijoille eteenpäin täytettäväksi. Kun konekortit on saatu valmiiksi, niiden tekeminen ja lähettäminen ei ole työlästä. Työläin vaihe huoltokirja-koordinoinnissa on rakentaa kohteen suunnittelutiedoista laitepuu, minkä tulee vastata suunnittelutietoja. Tämän jälkeen valitaan Granlund Managerista vain oikea rooli urakoitsijalle ja konekortti on valmis eteenpäin lähetettäväksi. Urakoitsijat on ohjeistettava hyvin

täyttöö varten, esimerkiksi laitteiden nimiä tai muita tietoja ei saa mennä muuttamaan. Täytetyt urakoitsijatulosteet palautetaan sähköpostilla Granlundille ja sisään luetaan Granlund Manageriin.

Asiakkaan G hankkeeseen liittyy BREEAM. Tämä selvisi minulle tänään. Minun tulee tutustua BREEAMiin ja siihen, mitä se tarkoittaa käytännössä. Ainakin rakennuksen käyttöönoton jälkeen kohdetta seurataan tiiviisti energiankulutuksen kannalta. ”BREEAM on ympäristövaikutusten arvioinnin menetelmä. Se asettaa standardin parhaita käytäntöjä kestäväan rakentamisen suunnittelussa, rakentamisessa ja käytössä, ja siitä on tullut yksi kaikkein kattavin ja laajalti tunnustetuin toimenpiteitä huomioiva rakennuksen ympäristövaikutukset. Sen tarkoituksena on kannustaa suunnittelijoita, asiakkaita ja muita miettimään vähähiiliseen ja vähäinen vaikutus suunnittelu, minimoida energiantarpeeseen luotu rakennuksen.” (www.breeam.org)

Asiakkaan M kohteet T1 ja T2 ovat vihdoan luovutettu tilaajalle huoltokirjojen valmistuttua. Näitä hankkeita leimasi urakoitsijoiden välinpitämättömyys huoltokirjaa kohtaan sekä hankkeen vastaavan puuttumattomuus epäkohtiin. Huoltokirjaa ei voi luovuttaa asiakkaalle ennen kuin kaikki tarvittava materiaali on kasassa.

Manager-tuen palaveri oli mielestäni onnistunut. Kolmetoista henkilöä osallistui kokoukseen. Tilaisuus oli rento ja kaikilla oli mahdollisuus kommentoida esityslistan asioita ja antaa palautetta. Tärkeimpiä aiheita olivat toive uusien tuotteiden ja palveluiden koulutuksista sekä uusi tiimijako. Tiimijaolla tarkoitetaan Manager-tuen jakamista kahteen osaan. Toivon tämän jaon parantavan asiakaspalvelua. Jako tarkoittaa käytännössä sähköpostiviesteihin vastaamista ja chatissa olemista. Manager-tuki on jaettu kahteen osaan ja työnjako on parilliset ja parittomat viikot. Palaverissa keskusteltiin myös laadusta ja osaamisesta. Tämän tiimoilta palaverissa käytiin keskustelua ja ajatusleikki miten laatua ja asiakaspalvelua saadaan paremmaksi. Tuotoksena tästä oli pieni kehitysidealista, mitä tullaan käyttämään myöhemmissä kehityspalavereissa. Tärkeimpiä ideoita oli:

Puhelut:

- Puheluiden tarkempi ohjautuvuus asiakkaittain
- Tunnustenaamispuhelut ”turhia”

Chat:

- Vähintään kolme henkilöä kirjautuneena, jos ei olla paikalla, niin kirjaudutaan ulos, että asiakas saa viestin, ettemme ole juuri paikalla vastaamassa hänen viestiinsä.
- Prosessin kuvaus ja pelisäännöt tulisi avata, miten esimerkiksi vastaamattomat viestit käsitellään, kuka hoitaa vastaamattomat viestit ja niin edespäin.

Sähköpostit:

- Vahvempi koordinointi, yksi henkilö Manager-tuesta katsoo säännöllisin väliajoin, että tukilaatikko on aina tyhjä. Käsiteltyjen tukiviestien auditointi eteenpäin asiakasvastuullisille henkilöille. Käsiteltyjen viestin auditoinnilla tarkoitetaan sitä, kuinka tieto saatetaan esimerkiksi asiakasvastaavan tietoon. Onkin hyvä tässä yhteydessä miettiä, millä kaikella tiedolla asiakasvastaavaa kuormitetaan. Uskon, että tieto kriittisistä tapahtumista riittää. Tämä keskustelu tulee käydä yhdessä läpi ja tehdä selkeät ohjeet Manager-tuelle.
- Yhtenä kehitysehdotuksena oli viestien lajittelu asiakaskansioihin. Ajatus tämän ehdotuksen takana on, että tarvittaessa asiakkailta tulleet viestit olisivat helposti löydettävissä. Tämä asia saattaa tyssätä asiakkaiden paljouteen. Sähköpostikansioita olisi tuolloin erittäin paljon ja aikaa menisi sähköpostien lajitteluun.

Asiakasohjeiden päivitys jäi tekemättä ja siirtyy ensi viikolle. Ohjeiden päivitys on tärkeää, koska Granlundilta jää laskuttamatta asiakasta esimerkiksi tukipuheluista ja koulutuksista. Asiakkaan H käyttäjäroolien vertailu jäi kesken. Ajatus oli alun perin tehdä vertailu Excelissä, mutta sen saa kannasta huomattavasti nopeammin tietokanta-ajona.

Päivää leimasi erikoiset työtehtävät. Yhtenä tehtävänä oli luoda käyttäjätunnus kohteeseen FR. Tarkoituksena oli, että Granlundin henkilö esittelisi etäluentaan perustettuja koulutusmittareita asiakkaalle. Käyttäjätunnukset saatiin päivitettyä helposti, mutta se poiki heti uuden ison ongelman. Kulutustiedot eivät olleetkaan siirtyneet Granlund Manageriin, kuin muutaman päivän osalta. Samassa yhteydessä piti pikakouluttaa tämä henkilö Managerin käyttöön. Tämän asian yhteydessä jäin miettimään myös Granlundin muiden yksiköiden koulutustarpeita. He kuitenkin ovat asiakkaiden luona paljon, niin osaavatko he kertoa Granlund Managerista, asiakkaalle niitä tärkeimpiäkään asioita.

Seurantaviikko 2 yhteenveto

Kalenteriviikko yhdeksän kuvaa loistavasti Manager-tuessa olevien työpäiviä. Työt vaihtelevat suuresti ja tulevan päivän tekemisten ennustettavuus on heikko. Tarkastellessani mennyttä viikkoa en voi välttyä ajatukselta, että omissa projektinhallintataidossa on parantamisen varaa. Luin Helsingin Sanomista artikkelin, missä todettiin, että aivot eivät ”multitaskaa”. Suurimpana asiana artikkelissa oli se, että asiat tulisi tehdä yksi kerrallaan. Artikkelissa oli muitakin hyviä neuvoja työtehtävistä ja työpäivistä selviämiseen.

Itselläni on monta hanketta valmistumassa yhtä aikaa ja sen huomaa, että työpäivät menevät hyvin silpuksi ja tehtävistä ehtii tekemään vain pienen osan. Vaikka hankkeita on monta, tärkeänä osana on kuitenkin Manager-tuen asiakaspalvelu eri palvelukanavissa. Kun asiakas ottaa yhteyttä, niin hänellä on silloin kriittistä asiaa. Itseäni vaivasi menneen viikon aikana DWG-kuvien lisääminen Manageriin. Useampi asiakas ilmoitti asiasta ja silti vian korjaaminen kesti yli viikon. Itse koen, että viikko on liian pitkä aika ko. ongelman korjaamiseen. Me ehkä unohdamme, että Manager on asiakkaan työkalu ja hänellä on todennäköisesti tarve tehdä työtehtävät heti. Lisäksi viankorjaus on myös imagotekijä.

Manager-tuen palaverista tärkeimpiä anteja olivat koulutustarve uusiin tuotteisiin liittyen sekä kehitysideoiden saaminen jokaiselta Manager-tuessa työskentelevältä. Lisäksi toivottiin tietoa aikaisemmin esimerkiksi uusista ominaisuuksista. Manager-tuen palaverissa sivuttiin myös tuen roolia. Onko Manager-tuki myyntikanava vai tukikanava? Mielestäni Manager-tuki on tukikanava, mutta tarvittaessa asiakkaalle voi myydä esimerkiksi uuden tuotteen tai palvelun. Tällöin kaikilla tuessa työskentelevillä tulee olla oikeat tiedot kustannuksista ja siitä, miten uusi palvelu tai tuote toteutetaan asiakkuudessa.

Granlundin henkilökunnan Granlund Manager-järjestelmässä olevat käyttäjätunnusten päivitykset ovat usein myös aikaa vaativia työtehtäviä. Kun päivitetään käyttäjätunnuksia, joudutaan usein miettimään mitä hän tekee Managerissa ja millaiset oikeudet hänelle päivitetään. Olen huomannut, että toimintatapoja on yhtä monta kuin asiakkuuspäälliköitä ja asiakkaita. Manager-tuessa on kuitenkin hyvin vaikeaa tietää, mitä millekin asiakkaalle tehdään ja millaiset oikeudet henkilökunnalla kuuluu olla. Granlund Oy:n henkilökunnan roolit tulisivatkin miettiä kuntoon kerralla.

Asiakas G:n liittyvä BREEAM on mielestäni mielenkiintoinen ja odotankin innolla päästä mukaan hankkeen osalta BREEAMiin. Itse en ole aikaisemmin tutustunut BREEAM luokiteluun.

Kokonaisuutena viikko oli täynnä monipuolisia tehtäviä. Itseä sai haastaa riittävästi. It:n osalta ongelmat olivat ehkä pienehköjä ja painottuivat suuresti uuteen tuotteeseen; Mobiiliin. Itse yritän opetella uudet tuotteet perusteellisesti, että osaan myös neuvoa muita Manager-tuessa.

Kerran kuukaudessa Managerista päivitetään uusi versio. Kun virheet on korjattua ja uudet päivitykset tehty, kaikki Manager-tuessa saavat koosteen em. asioista. Kuitenkin listalla olevat uudet ominaisuudet ja virheidenkorjaukset eivät kerro kovin paljon, koska ne on lyhennetyssä muodossa vain parilla rivillä kirjattuna. Itse koen, että olisi hyvä saada ainakin Manager-tukeen liittyvistä asioista kunnolla selvennetyt versiot. Lisäksi luin uusimmasta päivityslistasta, että esimerkiksi laatuauditointiin on panostettu paljon helmikuun aikana. Kuitenkaan Manager-tuessa kukaan ei tiennyt mitä tämä tarkoittaa käytännössä.

Mobiili on aiheuttanut haastetta jo muutaman viikon ajan. Sen osalta voisin todeta, että testaus on saattanut jäädä puolitiehen. Kirjassa IT ja parempi bisnes Tiirikainen kirjoittaa, että on tavallista, että vaikka tekniikkaa olisikin käytetty jossain, niin käyttöönottoprojektissa mukana olevat henkilöt eivät osaa juuri tuota tekniikkaa kunnolla. Varsinkin käyttäjille uudet IT-ratkaisut ovat aina uusia ja eri tavalla käytettävää tekniikkaa. (Tiirikainen, 2010,73)

3.3 Seurantaviikko 3

Tavoitteet ja tulokset 2.3.2015

Tavoitteet

Viikkopalaveriin osallistuminen ja omien työtehtävien tilanneraportointi esimiehelle ja kollegoille. Palaverissa käymme läpi muiden ryhmäni henkilöiden työtilanteen läpikäyminen. Lämmitystarvelukujen päivitys Manageriin kulutusseurantaa varten. Lämmitystarveluvut päivitetään Granlund Manageriin kuukausittain.

Manager-tuen kokouspöytäkirjan teko ja sen toimittaminen osallistujille sekä yksikön johtajalle. Manager-tuen puhelinvastaajan aikamuutos ja muutosilmoituksen tekeminen Soneralle.

Mobiilin käyttöohjeen postitus asiakkaalle. Asiakas ei osaa käyttää uutta palvelua ja hänelle pitää neuvoa miten ohjelma toimii.

Tulokset

Viikkopalaverissa käytiin tulevan viikon asiat läpi. Mitä työtehtäviä kenelläkin on ja mikä on jokaisen työtilanne. Viikkopalaverit ovat mielestäni hyviä tilaisuuksia. Viikkopalaverin kesto on lyhyt, keskimäärin 20 minuuttia. Siinä ajassa ehtii kuitenkin käydä tulevan viikon tärkeimmät asiat läpi koko ryhmän osalta.

Lämmitystarveluvut on päivitetty Granlund Manageriin kulutusseurantaa varten. Lämmitystarveluvut päivitetään joka kuukausi järjestelmään, jotta energiankulutusten vertailu onnistuu sääolosuhteista riippumatta.

Manager-tuen pöytäkirja on edelleen kesken, tavoitteena saada se huomenna valmiiksi ja lähetettyä osallistujille.

Manager-tuen sähköpostit on luettu. Sähköposteissa ei ollut mitään erityistä tai mieleenpainuvaa. Suurta haastetta on edelleen uuden palvelutuotteen Mobiilin kanssa. Asiakkailta tulee paljon kysymyksiä siihen liittyen. Mobiilin ohjeet tulee lukea huolella, että osaa vastata asiakkaan kysymyksiin. Lisäksi mobiilia koskevista huomioista on perustettu yle-

sesti kysytyt kysymykset lista, mistä Manager-tuessa työskentelevät voivat saada apua vaikeisiin kysymyksiin ja ajankohtaisiin kysymyksiin.

Manager-tuen puhelinvastaajaviestissä oli väärä aika. Sain Soneralta ohjeet, miten viesti saadaan muutettua.

Koko loppu päivä on ollut hyvin sekalaista ja silppuista. Päivään on kuulunut käyttäjätunnusten tekoa asiakkaille ja Granlundin omalle henkilökunnalle. Käyttäjätunnusten muutokset aiheuttavat hyvin paljon työtä. Käyttäjätunnusten haasteellisuus korostuu erityisesti nyt, kun uusia palveluja on tullut ja asiakkaat ovat uusista palveluista myös kiinnostuneet ja olleet aktiivisesti yhteydessä.

Seuraavan puolen vuoden projektit pitäisi viedä Silverbuckettiin, mutta se on aika haasteellista, koska kaikkia projekteja ei voi tietää etukäteen. Silverbucket on Granlund Oy:ssä käytössä oleva resurssienhallinta työkalu. Silverbuckettiin tulee arvioida seuraavan puolen vuoden työt ja niihin käytettävä aika. Koen, että omassa työssäni on haasteellista tietää, millaisia työtehtäviä tulee, koska ne ovat täysin riippuvaisia asiakkaiden muutostarpeista sekä mahdollisista uusista hankkeista.

Tavoitteet ja tulokset 3.3.2015

Tavoitteet

Asiakkaan M kohteen K1 konekorttien tilannekatsaus ja tietojen päivittäminen. Mikäli huoltokirjamateriaaleissa esiintyy puutteita, urakoitsijaan ollaan yhteydessä puuttuvien materiaalien osalta.

Asiakkaan G huoltoyhtiö-kilpailutusaineiston teko ja siihen liittyvien asiakirjojen tallentaminen Granlund Manageriin asiakkaan omia asiakkaita varten. Asiakkaan omat potentiaaliset huoltoyhtiöt saavat tunnukset Granlund Manageriin heille kohdennettujen tietojen noutamiseksi.

Asiakkaan A käyttäjäongelma; Granlund Managerista on hävinnyt useita kohteita kiinteistöhoitajilta. Tämä asia vaatii nopean käsittelyt, koska Granlund Manager on kiinteistöhoitajille tärkeä työkalu.

Tulokset

Asiakas A:lla on kadonnut Managerista kohteita muun muassa kiinteistöhoitajien käyttäjätunnuksilta. Tämä johtui omistajaorganisaatiossa tehdyistä suurista päivityksiä käyttäjätunnuksiin sekä kohdesalkkuihin. Asiakkaat soittavat Manager-tukeen, vaikka ongelma on heidän omassa organisaatiossaan. Sovimme asiakkaan A kanssa, että otamme aina tiedot ylös, mikäli Manager-tukeen otetaan yhteyttä asian tiimoilta. Toimitamme puuttuvat ja virheelliset tiedot suoraan asiakkaalle.

Asiakkaan M:n kohteen K1 konekorttiasia ei ole edennyt. Tämä johtuu huonosta projekti-johtamisesta asiakkaan päässä. Konekortit ovat kriittinen osa huoltokirjan päivityksessä.

Tutustuminen uuteen sovellukseen. Zoho Gampaings:a on tarkoitus käyttää Granlund Oy:n Manager-asiakkaiden uutiskirjeiden ja erilaisten postitusten tekoon. Zohoon pitää tutustua tarkemmin, joitta voin selvittää pystyykö sitä käyttämään esim. Manager-tuen sisäiseen viestintään mm. erilaisten asiakaskohtaisten ohjeiden tallennuspaikaksi.

4.3.2015 Tulokset ja tavoitteet

Tavoitteet

Asiakkaan O uuden kohteen suunnittelutiedot on saatava eteenpäin urakoitsijoille ja perustettava kansiot saapuville huoltokirjamateriaaleille. Asiakkaan O uuden kohteen materiaalit on siirrettävä omiin kansioihin ja urakoitsijoilta saapuneet konekortit on luettava sisään Granlund Manageriin.

Manager-tuen pöytäkirja ja puheluraportit on tehtävä ja välitettävä ne Manager-tukeen. Manager-tuen puhelinvastaajaan tarvitaan uusi nauhoitus.

Asiakkaalle G tulee muokata heidän tarvitsemansa kilpailutusmateriaalit sekä muokata kilpailutuksessa mukana olleille yrityksille käyttäjätunnukset Granlund Manageriin.

Tulokset

Asiakkaan O uuden talon suunnittelumateriaaleja on saatu lähetettyä urakoitsijoille. Tietojaa on lisätty myös Granlund Managerin laitepuuhun paljon. Työ on ollut aikaa vievää. Pohjatyöt tulee tehdä huolellisesti, koska ne vaikuttavat esimerkiksi urakoitsijan työskentelyyn, kun hän täyttää konekortteihin puuttuvia tietoja.

Asiakkaan G kilpailutusmateriaalit on viety Granlund Manageriin. Asiakas G:n omille asiakkaille on tehty käyttäjätunnukset vain näitä materiaaleja varten. Käyttäjätunnukset on toimitettu niille asiakkaille, jotka niitä ovat pyytäneet.

Manager-tuen puhelinvastaajassa on edelleen väärä viesti. Se pitää muuttaa ensitilassa oikeaksi.

Manager-tuen pöytäkirja on viimeistä silausta vaille valmis. Sen valmistuttua, pöytäkirja toimitetaan palaverissa osallistujille, sekä yksikö johdolle.

Manager-tuen chat asioita on hoidettu ja mietitty edelleen mikä on Manager-tuen rooli ja millaisissa asioissa asiakkaat ottavat yhteyttä. Chatistä pystyy myös seuraamaan missä asiakas on vieraillut Granlundin sivuilla, ennen kuin on päätynyt Manager-tuen chattiin. Tästä saattaisi saada mielenkiintoisen kollaasin asiakaskäyttäytymisestä ja siitä miten mielenkiinto saattaa herätä jonkin palvelun tai tuotteen osalta.

5.3.2015 tulokset ja tavoitteet

Tavoitteet

Manager-tuen pöytäkirja ja puheluraportit tulee saada jaettua Manager-tuelle.

Asiakas O:n kohteen P12 huoltokirjamateriaalit on tallennettava Granlund Manageriin.

Asiakas G:n huoltokirjaan liittyvien materiaalien viimeinen palautuspäivä on tänään. Urakoitsijoita pitää muistuttaa asiasta, että materiaalit tulevat ajallaan ja huoltokirja saadaan tehtyä aikataulun mukaisesti.

Asiakas F:n kuukausiraportoinnin aloittaminen. Tänään on tarkastettava mittarilukemien tila ja karkeimmat virheet, mitkä ovat tulleet kiinteistönhoitajien mittarilukemin tallentamisesta järjestelmään. Huoltokirjassa olevien virheellisten mittarilukemien korjaukset ja muutokset kiinteistönhoitajilta saatavien korjausehdotusten mukaan.

Tulokset

Sain korjattua asiakas F:n Pohjois-Suomen kohteen virheellisiä tietoja, mitkä ovat olleet väärin jo vuosia. Kulutusseurantaan liittyvät tärkeimmät tiedot kuitenkin puuttuvat. Kolmansilta osapuolilta tiedonsiirrot eivät ole vielä saapuneet. Nämä tiedonsiirrot ja niissä olevat kulutustiedot ratkaisevat kulutusseurannan onnistumisen. Niissä on raportoitavien kohteiden sähkön-, lämmön ja vedenkulutustiedot. Ilman näitä tietoja kulutusseurantaa ei voi tehdä eikä raportoida asiakkaalle.

Asiakkaan G urakoitsijoita on muistutettu huoltokirjamateriaalien viimeisestä palautuspäivästä, siitä huolimatta materiaalit eivät ole tulleet. Asiakas odottaa, että Granlund pitää tiukkaa kuria, että kiinteistöjen huoltokirjat saadaan ajoissa valmiiksi.

Manager-tuen pöytäkirja sekä puheluraportit ovat tehty. Ne pitää vielä lähettää asianosaisille sekä yksikön johtajalle.

6.3.2015 Tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Uusi henkilö on aloittanut Manager-tuessa. Hänen liittäminen Manager-tuen sähköposti- ja puhelintiimiin. Manager-tuen toimintatapojen läpikäynti ja opastaminen käytäntöihin.

Manager-tuen sähköpostien läpikäynti ja osallistuminen puheluihin ja sähköpostiviestien selvittelyyn.

Asiakas G:n huoltokirjan tilanneraportin tekeminen ja sen toimittaminen asiakkaalle. Tarvittaessa myös esiintyneiden puutteiden raportointi asiakkaalle.

Asiakas O:n huoltokirjojen tilanneraporttien tekeminen asiakkaalle. Mahdollisesti puuttuvien materiaalien lisäselvityspyynnöt urakoitsijoilta.

Tulokset

Manager-tuen uuden jäsenen liittäminen sähköpostijakeluun, chat-rinkiin, puhelinpäivystykseen ja asiakaspalveluun on tehty. Nyt uusi henkilö pystyy työskentelemään täysipainoisesti asiakasrajapinnassa.

Asiakkaan O kohteiden tilanneraportit on tehty, ne pitää vielä lähettää asianosaisille. Asiakkaan huoltokirjan luovutuspäivä lähestyy kovaa vauhtia. Huoltokirjaan on saatu vietyä hyvin materiaalia, mutta osa aineistosta puuttuu edelleen.

Asiakas G:lle on tullut hyvin aineistoa ja ne pitää vielä liittää huoltokirjaan. Myös asiakas on ollut yhteydessä Granlundin ja ollut kiinnostunut huoltokirjan tilanteesta.

Seurantaviikko 3 analysointi

Viikko 11 on ollut epätyypillisen kiireinen. Toki, kiirettä on aina jonkin verran, mutta nyt on monta isoa hanketta päällekkäin ja se aiheuttaa pientä stressiä. Tuleva viikko tulee olemaan vielä kiireisempi töiden osalta. Tulevaan viikkoon lisätään vielä kuukausiraportointi, mikä tulee olla valmis keskiviikkoon mennessä. Työtehtävät ovat kuitenkin sopivan haasteellisia, mutta aikataulut ovat hyvin tiukat.

Menneellä viikolla en ole juurikaan ehtinyt perehtymään Manager-tuen sähköpostiin tulleiden viestien sisältöön. Oletan, että ne ovat olleet aivan normaaleja viestejä, koska en ole kuullut kenenkään pohtivan ääneen saamiaan viestejä tai tullut kysymään minulta mielipidettä.

Tein muutoksen Manager-tukeen liittyen sähköposti-, puhelin ja chat-päivystykseen. Koko Manager-tuki on jaettu nyt kahteen tiimiin. Tiimit hoitavat vuoroviikoin sähköposteihin vastaamisen. Kaikki vastaavat tukipuheluihin ja chatiin.

Chatin kanssa oli pieni epäily, että se ei toimisi, jos on kirjautunut jollekin toiselle nettisivulle. Tämä testattiin ja kaikki toimii hyvin. Chat ei ole vielä ollut suuri menestys, mutta olemme kuitenkin onnistuneet palvelemaan muutamia asiakkaita onnistuneesti.

Viikolla pääsin testaamaan kollegan kanssa uutta sovellusta, mitä voi käyttää asiakkaille lähetettäviin viesteihin ja markkinointiin. Sovellus on nimeltään Zoho ja se vaikutti kohtuullisen mukavalta ja helpolta käyttää.

Muutokset puhelin- ja chat-päivystykseen johtuivat siitä, että erityisesti chatin kautta olemme jättäneet palvelematta joitakin asiakkaita. Mielestäni se on huonoa asiakaspalvelua. Asiakkaalle jää mielikuva jokaisesta asiointista yrityksen kanssa. En halua, että se on huono palvelunlaatu. Asiakaskokemus on monien osien summa. Kohtaamiset eri palvelukanavissa, asiakkaan tunteiden ja mielikuvien summa vaikuttavat kaikki asiakaskokemuk-

seen. Yhdeksänkymmentäluvulla yritykset kehittivät erilaisia palvelukanavia palvellakseen asiakkaita paremmin mutta ongelmaksi tuolloin muodostui, että yrityksen henkilökunta siiloutui omiin kanaviinsa. Tästä aikakaudesta on Granlund Oy:ssä päästy ohi, Manager-tuki palvelee kaikissa palvelukanavissa samalla henkilökunnalla. yritykset eivät kuitenkaan kauaa jaksanut sitoutua monikanava-ajatteluun, vaan haluavat itse valita myös ajan milloin ottavat yhteyttä ja millä välineillä. Tämä ajatus mitä Löytänä & Korkiakoski kirjassaan Asiakkaanaikakusi kertovat on myös osa Manager-tuen arkea tulevaisuudessa. Granlundilla on jo isoja hankkeita ulkomaisten yritysten kanssa ja on vain ajankysymys milloin Manager-tuen palveluaika on jotain ihan muuta kuin tällä hetkellä 08:00-16:00. Koska asiakaskokemus tulee konkreettiseksi joka kerta, kun asiakas on jossain kosketuspisteessä yrityksen tai sen tuotteen tai palvelun kanssa, hän muodostaa jonkinlaisen mielikuvan kohtaamisesta. Mutta miten kaikkia palvelukanavia voi hallita? Tästä johtuen yrityksen onkin mahdotonta hallita kaikkia asiakaskokemuksia. Asiakkaan antama kritiikki voi päätyä hyvin nopeasti sosiaaliseen mediaan tai jopa lehtien sivuille. (Löytänä, J ja Korkiakoski 2014, 98).

3.4 Seurantaviikko 4

9.3.2015 tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Tärkein tavoite tälle päivälle on asiakkaan F kuukausiraportin tekeminen lähes valmiiksi. Muut tavoitteet ovat asiakas G:n huoltokirjan teko ja kilpailutusmateriaalin päivittäminen muuttuneiden tietojen osalta.

Asiakas O:n huoltokirjat on myös saatava loppusuoralle ensi viikon huoltokirjan ennakkotarkastusta varten.

Tulokset

Koko päivä meni asiakas F:n kulutusseurannan ja asiakas O:n hankkeiden parissa. Kolme asiakasta on huoltokirjojen ja kulutusseurannan osalta kriittisessä vaiheessa. Kaikki aika tulee jakaa vain näiden kolmen hankkeen kanssa. Aika ei yksinkertaisesti riittänyt muuhun.

11.3.2015 tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Aamupäivä kuluu oman ryhmäni DISC-analyysin merkeissä. Iltapäivä jaetaan samoin kuin eilinen päivä, kolmen asiakkaan kesken. Työpäivä tulee miettiä tarkasti, että se on mahdollisimman tehokas.

Tulokset

DISC-analyysit on käyty läpi oman ryhmäni osalta. Analyysit olivat mielenkiintoisia ja niiden pohjalta työkaverit näyttäytyivät uudessa valossa. Omasta mielestäni analyysit olivat oikein ja kuvasivat ryhmän dynamiikkaa ja ryhmänjäseniä hyvin.

Iltapäivä kului asiakkaan G huoltokirjan parissa sekä asiakkaan F kuukausiraportin parissa. Myös muutama pieni rästihomma tuli tehtyä. Olen tyytyväinen päivän saldoon, vaikka työpäivä venyikin muutamalla tunnilla.

12.3.2015 tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Tänään luovutetaan valmis huoltokirja asiakas G:n käyttöön. Huoltokirjan osalta pitää tarkastaa kuitenkin huoltokirjan dokumentteja ja mittaritietoja yms. että kaikki tarvittavat tiedot ovat oikein ja mitään ei puutu.

Asiakas F:n kuukausiraportoinnin loppuunsaattaminen. Kulutusseurantaraportin toimittaminen asiakkaalle sähköpostitse. Raporttiin merkitään mahdolliset kulutuspoikkeamat ja esimerkiksi kiinteistönhoitajilta saadaan syyt poikkeamiin.

Tulokset

Asiakkaalle G saatiin huoltokirja luovutettua huoltosuunnitelman osalta. Kohteesta puuttuu kuitenkin vielä paljon dokumentteja ja osa laitekohtaisista attribuuteista on vielä tulematta sisäänluku-taulukon muodossa. Kun taulukot saapuvat, niin loputkin tiedot saadaan vietyä huoltokirjaan.

Asiakas F:n kulutusseuranta loppusuoralla, enää puuttuu vain muutamalta kohteelta mittarilukemat. Näissä lukemien metsästyksissä on suuri työ. Työ ei olisi niin suuri, jos kaikki osapuolet hoitaisivat oman tonttinsa ajallaan. Tuntuu kovin turhauttavalta soittaa joka kuukausi kiinteistönhoitajille ja pyytää samaan asiaa kuukausittain.

13.3.2015 tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Tänään tavoitteena on saada asiakas G:n huoltokirja lisätöiden osalta niin valmiiksi, kuin se tässä vaiheessa voi olla. Asiakas F:n kulutusseurannan kuukausiraportoinnin on oltava tänään valmis. Asiakas O:n huoltokirjamateriaalien päivittäminen Granlund Manageriin. Lisäksi päivittäistä osallistumista Manager-tuen sähköposteihin ja asiakaspuheluihin.

Tulokset

Asiakas G:n huoltokirjan lisätyöt sain tehtyä ajallaan ja mikä saatiin myös viestittyä asiakkaalle. Huoltokirjan kilpailutuksessa mukana olleet yritykset saivat päivitetty tiedot tiedoksi.

Asiakas F:n kulutusseuranta saatiin myös ajallaan valmiiksi. Tässä raportoinnissa on haasteena tietojen saaminen ajoissa sekä arvioiminen kulutuksien muutoksen syistä. Mikäli oma arviointi ei riitä, niin silloin otetaan yhteyttä kiinteistöhoitajaan, jonka kanssa mietitään mistä kulutuspoikkeamat johtuvat.

Asiakas O:n huoltokirjamateriaalit jäivät viemättä Granlund Manageriin. Tämä johtuu yksinkertaisesti ajanpuutteesta ja siitä, että hankkeen luovutus siirtyi muutamalla viikolla eteenpäin.

Jäin jumiin erään asiakkaan ongelmaan, hänen yrittäessä saada Managerista ulos PTS-raporttia, mutta lopputuloksena oli "run time error"-tilanne. Ongelma saatiin toistettua, mutta se, mitä asiakas haluaa, ei auta tämän ongelman ratkaisemista. PTS-raportilla oletuksena on viiden vuoden aika, mitkä saadaan tulostettua raportille. Ehdotimme asiakkaalle pienemmän aikaikkunan valitsemista, mutta hänellä on taas tarve suurentaa aikaikkunaa. Tämä asettaa järjestelmälle lisähaasteita, koska asiakkailla on paljon kiinteistöjä, missä on paljon PTS- toimenpiteitä. Asia vietiin tuotepäällikölle eteenpäin työstettäväksi.

Seurantaviikko 4 analysointi

Koko työviikkoa on taas kerran leimannut kiire. Työtunnit kuluvat siivillä ja aika tuntuu riittämättömältä. Aina osa töistä tuntuu jäävät tekemättä tai työt tuntuvat olevan jonkinlaisessa epämääräisessä vaiheessa; odottamassa vastausta joiltain toiselta ihmiseltä tai asiakkaalta. Itseäni ahdistaa työt, joita ei ole voinut viedä loppuun heti, erityisesti kun kyseessä on tärkeä asiakas. Se, että asiakas odottaa vastausta useita päiviä on huonoa asiakaspalvelua. Asiakasta ei varmasti lohduta vastaus että, tutkimme asiaa ja siihen voi mennä

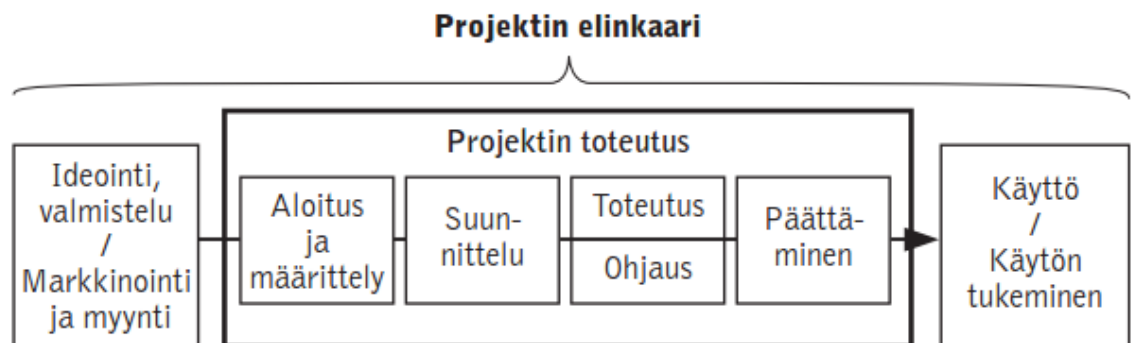
parikin viikkoa. Tiedonkulkuun ja prosien etenemiseen tulisikin miettiä ratkaisu. Mistä Manager-tuessa työskentelevä henkilö näkee esimerkiksi ohjelmistokehitysyksikössä olevan projektin tilan, asiakkaan sitä kysyessä.

Itse olen tyytyväinen tähän asiakas G:n hankkeeseen. Se, että ole saanut tehdä sen lähes alusta saakka itse, on avannut silmäni näkemään miten monimutkainen prosessi huolto-kirjan luominen on kaikkine lisäosineen ja kilpailutuksineen. Tietojen oikeellisuudella on erittäin suuri merkitys, koska ne vaikuttavat sekä tilaaja-asiakkaaseen, että kohteessa tulevaisuudessa toimivaan huoltoyhtiöön. Kun on itse projektipäällikkönä hankkeessa, ei voi kuin katsoa peiliin, mikäli jokin osa menee pieleen.

Asiakas O:n projekti on myös mielenkiintoinen monine yhteistyökumppanein ja talon sisäisten henkilöiden verkostossa. Itse tulin projektiin kesken kaiken ja minun on ollut vaikea päästä siihen sisään ja toimia toisen projektipäällikön tahdon ja näkemyksen mukaan. Tästä projektista olen oppinut kuitenkin hyvin paljon. Suurin oppi on ollut, että tiedottaa ei voi liikaa ja kehenkään ei voi luottaa. Myös tarvittavia tietoja joutuu pyytämään useita kertoja.

Kuviossa kaksi on esitetty projektin elinkaari. Jokaiseen vaiheeseen viestintä liittyy olennaisena osana. Erityisen tärkeäksi koen viestinnän projektin toteutusvaiheessa, jolloin asiakkaan lisäksi projektissa on mukana urakoitsijoita. Projektin loputtua siirrytään jo päivittäiseen käyttöön ja viestintä on erilaista. Manager-tuki ei pidä yhteyttä asiakkaaseen kuin poikkeustapauksissa. Yhteydenotot ovatkin pääsääntöisesti asiakkaan yhteydenottoja tai hänen asiakkaitaan, jotka käyttävät Manageria.

Projektin voi myös määritellä esimerkiksi Tivi-projektiksi. Yksi tyypillisimmistä Tivi-projekteista on asiakaskohtainen ohjelmistoprojekti. Tässä asiakas ottaa käyttöön uuden ohjelmiston



Kuva 2. Viestintä IT-projekteissa (Elo, 2014)

3.5 Seurantaviikko 5

Tavoitteet ja tulokset 16.3.2015

Tavoitteet

Tärkein tavoite tälle päivälle on saattaa loppuun kaikki rästissä olevat työt. Niitä on muun muassa asiakas F:n korjaukset, asiakas M:n uusien kohteiden päivitykset ja uusien hankkeiden vienti Silverbucket järjestelmään. Myös Manager-tuen pöytäkirja ja ohjeet pitää saada eteenpäin.

Tulokset

Asiakas F:n korjaukset tuli tehtyä. Osan korjauksista jouduin välittämään eteenpäin kolmannelle osapuolelle, joka tuottaa siirtotiedostot. Siirtotiedoissa ilmeni puutteita, jotka heidän on tarkastettava. Nämä ovat työnä hieman haasteellisia, koska moni osapuoli joutuu tarkastamaan omat tietonsa.

Asiakas M:n uusien hankkeiden osalta, sain eteenpäin kyselyjä tulevista hankkeiden urakoitsijoista ja suunnittelijoista. Tein myös tilannekatsauksen muutamaa vireillä olevaan hankkeeseen ja laitoin pyyntöjä eteenpäin huoltokirjamateriaalien toimittamisesta.

Osa päivästä kului muutaman Manager-tukeen tulleen sähköpostin parissa. Granlund Manager-ohjelmasta on kadonnut tulostuspainike ja sen asian eteenpäin viemisessä ja selvittämisessä kului aikaa. Ongelma tuntui ratkeavan ensin selaimen päivityksestä liittyviin syihin, mutta ongelma esiintyy kuitenkin selaimesta riippumatta.

Päivällä pidettiin lyhyt tietoisuus uudesta kylmälainsäädännöstä ja mitä se vaikuttaa Manager-tuen työhön ja asiakkaan huoltokirjamateriaaleihin ja sen myötä osaltaan asiakasviestintään.

Kaikkien arkisten töiden ohessa sovin muutaman asiakastapaamisen vanhojen kollegoiden kanssa. He ovat potentiaalisia Granlund Manager-ohjelman asiakkaita.

Tavoitteet ja tulokset 17.3.2015

Tavoitteet

Päivitettyjen asiakasohjeiden toimittaminen Manager-tuessa työskenteleville. Ohjeet on päivitetty asiakaskohtaisesti, asiakkuuden erityispiirteet huomioiden. Lisäksi ohjeiden tallentaminen sellaiseen paikkaan, mistä ne löytyvät tarvittaessa ja ovat myös muiden yksiköiden käytössä.

Asiakas O:n huoltokirjamateriaalien tallentaminen Granlund Manageriin ja tietojen riittävyyden tarkastelu. Tarvittaessa puutteista raportointi asiakkaalle sekä urakoitsijoille.

Asiakas G:n tietojen vientiä Granlund Manageriin ja tietojen tarkastaminen. Puutteellisten tietojen raportointi.

Asiakas M:n kohteen K1 urakoitsijamateriaalien uusintapyynnot urakoitsijoilta, niissä esiintyneiden puutteiden vuoksi. Asiakasta tulee myös tiedottaa puutteista.

Zoho-gampains harjoitus yhdessä kollegan kanssa.

Tulokset

Asiakkuuteen liittyvät ohjeet on saatu välitettyä Manager-tukeen. Tämä helpottaa osaltaan työskentelyä asiakasrajapinnassa. Ilman asiakaskohtaisia ohjeita Manager-tuessa työskenteleminen on hankalaa. Monissa asiakkuuksissa on tehty erilaisia projekteja ja räätälöintejä. Asiakkaan soittaessa haasteeksi tulee juuri näiden poikkeuksien osaaminen, että Manager-tuessa asiakasta osataan opastaa oikein.

Asiakas O:n materiaalit jäivät viemättä Granlund Manageriin ajanpuutteen vuoksi.

Asiakas G:n huoltokirjaan liittyviä dokumentteja on viety hyvin paljon Granlund Manageriin. Materiaalia tulee kuitenkin koko ajan lisää ja asiakas hämmentää koko ajan lisää tietämättömyyttään. Asiakas ei tiedä mitä asioita hankkeeseen kuuluu ja mistä tarvittavia asiakirjoja saa.

Asiakkaan M:n kohteen K1 osalta saatu huoltokirjamateriaalia takasin hyvin paljon. Kuitenkin joitakin oleellisia tietoja puuttuu vielä. Puuttuvia tietoja tullaan pyytämään urakoitsijoilta pikaisesti.

Zoho-gampains harjoitus siirtyy eteenpäin. Kumpikaan harjoitukseen osallistuvista koulutajista ei ollut paikalla.

18.3.2015 tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Asiakas O:n huoltokirjamateriaalien vientiä Granlund Manageriin. Oleellisten puuttuvien huoltokirja- tietojen uusintapyynnot suunnittelijoilta ja urakoitsijoilta.

Valmistautuminen asiakastapaamiseen potentiaalisen uuden asiakkaan HD:n kanssa.

Huoltokirjamateriaalin läpikäynti. Asiakkaan tietojen selvittäminen internetin kautta.

Asiakkaan M:n kohteen K1 tietojen puuttumisesta johtuen, uusintapyyntö puuttuvista materiaaleista kohteen urakoitsijoilta.

Asiakas G:n sähkönsiirto valtakirjan muokkaus ja sen toimittaminen asiakkaalle allekirjoitusta varten. Allekirjoitetun valtakirjan toimittaminen energiayhtiölle tiedonsiirtojen aloittamista varten.

Tulokset

Potentiaalisen uuden asiakkaan HD tapaamiseen valmistautuminen onnistui hyvin; tutkimme HD:n taustatietoja useasta eri paikasta mm. YTJ.fi, VIRRE.fi, Datsha.fi ja asiak-

kaan omat kotisivut. Asiakastapaamiseen valmistautuminen on tärkeää ja pitää tuntea taustatiedot, että osaa tarjota asiakkaalle juuri heille sopivia tuotteita ja palveluita.

Asiakas F:n kulutusseurannan puutteiden tutkintaa, tehtävä on haastava ja pitää käyttää useaa eri järjestelmää tietojen oikeellisuuden varmistamiseksi. Kulutusseuranta näyttelee suurta osaa asiakkaiden arjessa. Kulutusseurannan avulla asiakas voi säästää suuren summan rahaa vuositasolla, kun huomataan ajoissa kohteiden energiasyöpöt tai mahdolliset vesivuodot.

Asiakkaan M:n hankkeet eivät mainittavasti edenneet. Asiakas G:n osalta materiaalia tulee niin paljon, että sieltä on vaikea löytää tarvittava ja oikea tieto huoltokirjaa varten. Asiakas ohjeistettiin mutta luultavasti hän kokee, että enemmän on parempi. Asiakkaan J:n tietojen tallentamista Granlund Manageriin huoltokirjaa varten. Edellä mainittujen tehtävien lisäksi hoidin muutaman tavanomaisen helpdesk asiakkaan, joilla oli unohtunut käyttäjätunnus tai salasana.

19.3.2015 Tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Tämän päivän tavoitteen on päivittää Granlund Manageriin useiden asiakkaiden huoltokirjoihin liittyviä materiaaleja. Tärkeimmäksi asiakkaaksi muodostuu asiakas G. Asiakas G:lle pitää toimittaa valtakirja sähköisesti, jotta kohteessa saadaan käynnistettyä sähkön kulutusseurannan etäluku toimenpiteet. Myös asiakkaan F, kuukausittainen kulutusseurannassa esiintyvät virheet tulee selvittää. Asiakas F tulee myös kouluttaa uuden järjestelmän käyttöön. Asiakkaan J:n, huoltokirjamateriaalien päivittäminen Granlund Manageriin huoltokirjaa varten. Asiakkaan O:n huoltokirja materiaalien lisääminen Granlund Manageriin. Puuttuvien huoltokirjamateriaalien uusintapyynnöt suunnittelijoilta. Asiakkaan M:n urakoitsijatietojen pyytäminen pääurakoitsijalta, uusien kohteiden osalta huoltokirjojen eteenpäin saattamista varten. Silverbucketin päivittäminen, jotta työajan seuranta pysyy ajan tasalla. Silverbuckettiin viedään aina etukäteen tilatut projektityöt. Asiakkaan D esitysmateriaalin valmistaminen asiakastapaamiseen ja potentiaalien kartointus mahdollista asiakkuutta varten.

Tulokset

Asiakkaan J:n tietojen vienti on saatu loppuun Granlund Managerin osalta. Asiakas teettää hyvin paljon töitä Granlund Oy:llä ja osaa myös vaatia hyvää palvelua. Asiakkaan G:n valtakirja kulutusseurannan siirtotietoja varten on hoidettu kuntoon. Nyt valtakirjan voi toimittaa energialaitokselle, jotta etäluenta saadaan käynnistettyä. Haastei-

ta on kuitenkin muiden mittarien, kuin kohteen pääsähkömittarin kanssa. Muistakin mitta-
reista pitää saada mittaritiedot, että ne voi päivittää.

Asiakkaan M:n kohteen K1 tiedot on pyydetty uudestaan urakoitsijoilta. Tiedot pyydetään
sähköisessä muodossa ja niistä laitetaan myös kopio M-filesin projektisähköpostiin. Ura-
koitsijat toimittavat huoltokirjamateriaalit projektisähköpostiin, koska tiedostot ovat suuria
ja ne täyttävät sähköpostin nopeasti. Lisäksi jokaisella projektilla on oma projektisähkö-
posti, niin kaikki saman projektin materiaalit ovat yhdessä paikassa.

Silverbucketin päivittäminen on tehty ja työtilanne näyttää taas hyvältä. Silverbucketiin
pitää päivittää kaikki tiedossa olevat työt ja projektit, jotta johdon ja esimiesten on helppo
nähdä seuraavan puolen vuoden osalta kokonaistilanne.

20.3.2015 tavoitteet ja tulokset

Tavoitteet

Osallistuminen viikkopalaveriin, mikä järjestetään joka maanantai.

Asiakkaan O:n tietojen vientiä Granlund Manageriin-järjestelmään.

Asiakkaan F kulutusseurannan tarkastukset ja tarvittaessa kulutusseurantaan tehtävät
korjaustoimenpiteet. Kulutusseuranta on monille asiakkaille tärkeä elementti. Hyvällä kulu-
tusseurannalla voi säästää suuria summia rahaa.

Sekalaisia helpdesk töitä ja sähköpostiviesteihin vastaamista.

Tulokset

Viikkopalaveri oli onnistunut, käsitelimme ryhmäämme koskevat asiat asiallisesti ja mu-
kavalla tavalla. Aikaa kului perinteinen varttitunti.

Asiakkaan pyytämien käyttäjien käyttäjätunnusten päivityksiä Granlund Managerin huolto-
kirjaan. Haasteena oli taas hieman heikon toimeksiannon perusteella saada tieto, minkä
tasoiset tunnukset käyttäjälle laitetaan. Käyttäjätunnusten tekeminen ei ole työtehtävien
helpoimmasta päästä juuri edellä mainituista seikoista johtuen.

Asiakas F:n kulutusraportoinnin tarkastukset tuli tehtyä ajallaan, eikä niistä löytynyt huo-
mutettavaa. Muut päivän työt sisälsivät normaaleja käyttäjätunnusten avauksia sekä asi-
akkaiden avustamista raporttien teossa ja dokumenttien viemistä Granlund Manageriin.

Seurantaviikko 5 analysointi

Taas kerran voisi sanoa, että koko viikkoa on ollut sekavaa kaaosta ja kiirettä. Mihinkään asiaan ei ehdi perehtyä kunnolla. Tuntuu, että mihin tahansa koskee, niin aina jokin hajoaa seuraavassa paikassa.

Uusia henkilöitä en ole juurikaan ehtinyt perehdyttää chatiin tai puhelinpäivystykseen. Itse koen tästä huonoa omatuntoa. Viikossa on kuitenkin muutama plussakin, esimerkiksi vanha kollegani oli vierailulla, ja sain hetken kahviteltua hänen kanssaan. Samassa yhteydessä tuli myös markkinoitua Granlund Manager-ohjelmistoa.

Isoissa hankkeissa tarvitaan huolellista suunnittelua ja huomaan tarvitsevani enemmän projektinhallintaa sekä aikatauluissa pysymistä sekä silmien ummistamista turhalta tiedolta. Monesti urakoitsijat yrittävät päästä helpolla ja toimittavat liian paljon tietoa, mistä on vaikea seuloa huoltokirjaan tarvittava aineisto. Projektissa on tärkeää, että projektinjohtaja hoitaa tehtävänsä jämäkästi tulisikin, miettiä mistä johtuu projektien epäonnistumiset.

Luottamus, projektin selkeys, päätöksien tekeminen, epävarmuuden sietäminen sekä projektin valmiiksi saattaminen ovat onnistuneen projektin kulmakiviä. Koska luottamus on missä tahansa johtajuudessa tärkeää, niin projektijohtajalla se on myös tärkein asia. Projektinjohtajan tulisikin heti projektin aluksia rakentaa luottamus projektihenkilöiden kesken. Kyky kommunikoida selkeästi takaa lopputuloksen saavuttamisen. Projektinjohtajalla on oltava hyvä päätöksentekijä. Pitää uskaltaa tehdä päätöksiä ja kantaa niistä aiheutuneet seuraukset olivat ne sitten hyviä tai huonoja. Projektissa on paljon epävarmuutta, niin projektinjohtajalta vaaditaankin hyvää epävarmuuden sietämiskykyä. Mikäli projektinjohtaja hätäntyy projektissa, se johtaa helposti ylikontrolloimiseen ja aiheuttaa lisää epävarmuutta. Projektinjohtajan tulisikin unohtaa mutta-sanat ja isi-päätteiset sanat ja keskittyä vahvaan ja selkeään viestintään. Projekti pitää myös pystyä lopettamaan kun se on tehty valmiiksi. Valmis projekti esitellään asiakkaalle ja pidetään lopuksi projektin lopetuspalaveri tai juhlistetaan loppuunsaatettua projektia (Babitzin 2013, 24-26) .

Lisäksi minun tulee kiinnittää huomiota viestintään ja selkeäsanaisuuteen. Eli ei saa kirjoittaa liian pitkiä lauseita ja sisällön oikeellisuuteen on myös panostettava.

Vaikka omaan toimenkuvaani ei kuulu uusiasiakashankinta, niin olen kuitenkin sitä mieltä, että jos potentiaalinen asiakas osuu kohdalle, niin silloin tulee ainakin markkinoida Granlundia ja sen palveluita ja ohjelmia. Jokaisella Manager-tuessa on kuitenkin asiakaspalvelurooli, mikä pitää kuitenkin sisällään myös hitusen myyjän roolia. Palvelutilanteessa ollessa tulee huomioida, että asiakkailta on odotuksia myös asiakaspalveluroolissa työskentelevälle henkilölle. Tuolloin rooli pitää sisällään odotukset palvelun laadusta, asiantuntemuksesta, käyttäytymisestä asiakaspalvelutilanteessa sekä mahdolliset odotukset persoonallisuuteen ja jopa ulkoiseen olemukseen. (Eräsalo 2014, 89).

Olen miettinyt miten kehittäisin Manager-tuen viestintää muulla tavalla kuin sähköpostitse. Sähköposti on kuitenkin nopein ja helpoin tapa saada koko ryhmälle tietoa uusista asioista ja ohjeista. Vaikka Manager-tuessa ei ole kuin 11 henkilöä ja kaikki istuvat samassa kerroksessa, koen että meidän pitäisi istua lähempänä toisiamme. Tällöin myös keskustelu ja erilaiset asiakkuuksiin liittyvät yllättävät tapahtumat pystyisi käymään nopeasti läpi koko ryhmän kanssa.

3.6 Seurantaviikko 6

Tavoitteet ja tulokset 23.3.2015

Tavoitteet

Tämän päivän tavoite on saattaa asiakkaan G huoltokirja loppuun.

Pitää loistava esitys Granlund Managerin ominaisuuksista potentiaaliselle asiakkaalle.

Asiakkaan F etäyhteyden kuntoon saattaminen ja siitä tiedottaminen asiakkaalle. Etäyhteys on ollut epäkunnossa pidemmän aikaa ja se haittaa työskentelyä.

Asiakas O:n saapuneiden huoltokirjamateriaalien lisääminen Granlund Manageriin molempien huoltokirjahankkeeseen kuuluvien kiinteistöjen osalta. Asiakkaan O huoltokirjahanke on suuri ja isotöinen. Tässä hankkeessa työskenteleminen vaatii suurta tarkkuutta.

Asiakkaan M kohteen K1 huoltokirjan tilannekatsaus ja puuttuvien dokumenttien osalta uusintapyynnot urakoitsijoilta.

Asiakkaan M kohteen P1 puuttuvien urakoitsijatietojen uusintapyynnot urakoitsijoilta.

Tulokset

Manager-tuen lisäohjeet on päivitetty. Nyt asiakkuuksiin liittyvien tietojen löytymisen pitäisi olla helpompaa. Myös asiakastietojen ja asiakkuuden erityispiirteiden detaljit löytyvät yhdestä paikasta.

Granlund Manager-esitys on pidetty potentiaaliselle asiakkaalle. Se onnistui mielestäni vain kohtuullisesti, koska asiakkaalla oli kiire. Uskon, että jokin ajatus jäi kuitenkin itämään asiakkaalle siitä, mitä apua Granlund Manager toisi hänen työtehtäviinsä.

Asiakkaan O:n materiaalia on saatu vietyä Manageriin. Tosin paljon materiaalia puuttuu vielä.

Asiakkaan G huoltokirjan materiaalitietoja viety lisää, mutta tässäkin on omat haasteensa, koska urakoitsija on toimittanut turhaa materiaalia ohjeistuksesta poiketen. Materiaalien seasta avaintiedon löytäminen on työlästä, koska zip- tiedostoja on. Lisäksi päivitin Granlundin RAU-yksikön käyttäjätunnuksia uusiin kohteisiin.

Tavoitteet ja tulokset 24.3.2015

Tavoitteet

Asiakas A:n laitelistauksen päivittäminen Granlund Manageriin. Asiakkaalla on tullut uusia laitteita ja ne pitää päivittää Granlund Manageriin. Asiakas O:n urakoitsijamateriaalien päivittäminen Granlund Manageriin. Huoltokirjan tilannekatsauksen tekeminen ja sen toimitaminen asiakkaalle. Asiakas F:n etäyhteyden toimintakuntoon saattaminen ja kulutus-seurannan ongelmien ratkaiseminen.

Potentiaalisen uuden asiakkaan HD:n esittelymateriaalien tekeminen ja materiaalin toimitaminen asiakkaalle.

Asiakas G:n koko huoltokirjan luovutus asiakkaalle ja käyttökoulutuksesta sopiminen.

Käyttökoulutus tulisi pitää mahdollisimman nopeasti, ettei järjestelmä jää käyttämättömäksi.

Tulokset

Asiakkaan A:n laitelistaus on päivitetty ja se onnistui hyvin, koska pohjatyöt oli tehty hyvin. Nyt asiakkaalla on taas oikeat tiedot Granlund Managerissa.

Asiakas O:n huoltokirjamateriaaleja on saatu vietyä hyvin Granlund Manageriin. Materiaaleja on kuitenkin paljon vielä viemättä. Materiaaleja on myös vielä saapumatta, koska urakoitsijat eivät ole saaneet niitä toimitettua ajoissa.

Asiakas F:n etäyhteys on saatu vihdoin toimimaan. Ongelmat johtuivat keskeneräisestä päivityksestä. F:n kulutusseurannassa on ollut jonkin verran ongelmia. Myös nämä puutteet on saatu ratkottua.

Asiakas G odottaa edelleen huoltokirjanluovutusta, johtuen materiaalien suuresta määrästä. Huoltokirjamateriaalia pitää päivittää illalla kotona rauhassa ja ajan kanssa.

Tavoitteet ja tulokset 25.3.2015

Tavoitteet

Asiakas O:n huoltokirjamateriaaleista ja projektin tilanteesta pidetään palaveri ja kokonaisvaltainen tilannekatsaus.

Asiakas G:n materiaalit on tarkastettava. Saapuneet konekortit on sisään luettava sekä lisättävä saapunutta materiaalia Granlund Manageriin.

Zoho gampaings koulutus pidetään tänään. Tänään olisi tarkoitus oppia, miten asiakkaalle tehdään markkinointikampanja.

Tulokset

Asiakas O:n huoltokirjan tilannekatsaus ja materiaalien tarkastus Granlund Managerista. Kaikki oli tässä vaiheessa kunnossa. Maanantaina 30.3.2015 on rakennusvalvonnan järjestämä ennakkokatselmus, huoltokirjan olisi oltava tuolloin vielä hieman paremmassa kunnossa. Huoltokirja tullaan esittelemään pääurakoitsijalle, rakennusvalvonnalle sekä asiakkaalle.

Asiakas F:n selvitykset jatkuivat, tällä kertaa ongelmia aiheutti väärällä nimellä ollut raportti. Raportin nimi oli epähuomiossa jäänyt väärän kuukauden nimelle.

Asiakas G:n huoltokirjaan tuli muutamia pieniä korjauksia, liittyen aikatauluihin ja materiaaleihin. Sen osalta kaikki on myös hyvässä kunnossa.

Zoho gampains koulutus oli onnistunut. Kävimme läpi kuinka uutiskirjeitä tehdään sekä niihin liittyviä jakelulistoja ja CRM-asioita.

Lisäksi päivällä oli joitakin normaaleja vikailmoituksia liittyen käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin. Erään asiakkaan sopimuksen ja Granlund Managerissa olevien tietojen tarkastusta ja läpikäyntiä, sekä vertailua ja tietojen oikeellisuuden tarkastus.

Lisäksi olen tyytyväinen siihen, että sain sovittua Manager-tuen puhelinvastaajaan uuden nauhanlukijan. Sain myös aikataulutettua omat resurssini Silverbucket-ohjelmaan.

Tavoitteet ja tulokset 26.3.2015

Tavoitteet

Päivitettyjen asiakkuuksiin liittyvien ohjeiden toimittaminen Manager-tuelle, että tuessa olisi ajantasainen tietoa asiakkuuden erityispiirteistä.

Asiakas M:n uudet konekortit PAK2:een on tehtävä ja toimitettava asiakkaan valitsemalle urakoitsijalle. Nämä PAK:n kahden tiedot pystyn ajamaan Granlund Managerista konekorttien muodossa.

Asiakas O:n huoltokirjamateriaalien tarkastukset ja tilanneraportin tekeminen. Tilanneraportin toimittaminen asiakkaalle. Asiakas G:n huoltokirjamateriaalien tarkastukset ja puuttuvien materiaalien uusintapyynnöt puuttuvien tietojen osalta.

Asiakas HD:n markkinointimateriaalien postitus. Asiakas toivoi, että saisi vielä kirjallista materiaalia, jotta voi rauhassa perehtyä Granlund Manageriin.

Asiakas F:n Citrix-etäyhteyden toimivuuden tarkastus. Etäyhteys on oltava kunnossa, muuten työtehtäviä ei voi hoitaa asiakas F:n kanssa.

Asiakas A:n sopimuspapereiden tarkastus ja vertailu Granlund Managerissa oleviin tietoihin. Sopimuksen sisällön tulee vastata Granlund Managerissa olevia tietoja.

Tulokset

PAK2:n konekorit on tehty ja ne on lähetetty urakoitsijalle täytettäväksi. Urakoitsija täyttää konekortteihin laitteiden attribuuttitiedot, jotka luetaan Granlund Manageriin sisään.

Asiakas G:n kaikki materiaalit on viety Granlund Manageriin.

Asiakas HD:n markkinointimateriaalin postitus on tehty. Toivotaan, että asiakas näkee Granlund Managerin itselle sopivana järjestelmänä.

Citrix:n tarkastus on tehty, yhteys toimii mutta on erittäin hidas. Hitaus vaikeuttaa työnte-
koa, koska esimerkiksi raporttien tulostus vie paljon aikaa.

Asiakas A:n palvelukuvauksen tarkastus ja vertailu Granlund Managerissa oleviin tietoihin.
Tiedot pitivät hyvin paikkansa ja korjattavaa ei juuri ollut.

Tavoitteet ja tulokset 27.3.2015

Tavoitteet

Ryhmäpalaveriin osallistuminen.

Asiakas O:n materiaalien vienti Granlund Manageriin sekä tilanneraportti huoltokirjatilan-
teesta. Mahdollisista huoltokirjamateriaaleissa esiintyvistä puutteista raportointi asiakkaal-
le.

Helpdeskiin saapuvien puhelujen ja sähköpostien hoitaminen sekä tarpeen mukaan. Epä-
selvien palvelupyyntöjen toimittaminen eteenpäin asiakasvastaaville. Asiakasvastaavaa
päättää viime kädessä mitä ratkaisuja asiakkaalle tehdään.

Tulokset

Ryhmäpalaveri vei koko aamupäivän. Iltapäivällä työtehtävät olivat Manager-tuen perus-
tehtäviä; puheluihin vastaamista, sekä sähköpostien käsittelyä ja käyttäjätunnusten laati-
mista ja päivittämistä. Lisäksi taas kerran yksi mielenkiintoinen asiakastapaus E:llä; asia-
kas ei pääse kirjautumaan Granlund Manageriin. Asiaa puidaan useamman henkilön ta-
holta, kunnes selviää, että E:llä on käytössä Granlund Manager, mutta linkki on asiakkaan
omassa intranetissä. Asiakkaalle oli jo ehditty luoda uudet käyttäjätunnukset, kunnes asia
tuli ilmi. Tällaisissa tapauksissa on haasteellista se, ettei asiakas itse tiedä mistä hänen
pitäisi kirjautua tekemään palvelupyyntöä.

Seurantaviikko 6 analysointi

Koko viikko on mennyt pääsääntöisesti kahden asiakkaiden O:n ja G:n työtehtävien paris-
sa. Molemmat hankkeet ovat olleet kriittisessä vaiheessa huoltokirjojen osalta ja niissä on
ollut erittäin paljon tekemistä. Mielestäni olen ollut hankkeissa kohtuullisen aktiivinen toi-
mija ja saanut projektien langat pidettyä kohtuullisesti käsissä. Olen koko ajan tiennyt

missä vaiheessa projektit menevät ja mikä on seuraava vaihe. Itselläni suurin osa töistä on eripituisia projekteja, joita on päällekkäin useampia. Joskus saattaa esiintyä pientä sekaantumista, koska esimerkiksi asiakas M päivittää kohteitansa tasaiseen tahtiin ja näin ollen myös kiinteistöjen huoltokirjat päivittyvät. Positiivista tämän asiakkaan hankkeissa on, että niissä on pääsääntöisesti samat toimijat ja kaikki tuntevat prosessin jo suurin piirtein. Projektienhallinnan kannalta olisikin hyvä, että pääsisin joskus mukaan hankkeen aloituspalaveriin. Kun tapaa asiakkaan kasvokkain, yhteydenotto on usein tämän jälkeen helpompaa ja kynnys yhteydenottoon madaltuu.

Granlund Oy:n kiinteistönpitoyksikön yksi keskeisiä työtehtäviä on muun muassa huoltokirjojen laadinnat ja huoltokirjojen muokkaukset. Tämä toiminta on hyvin pitkälle konseptoitu ja ohjeistettu, mutta pystyisikö huoltokirjoja konseptoimaan vielä entisestään? Sähköiset järjestelmät ja ohjelmat tekevät tuloaan koko ajan entistä vahvemmin. Voisiko huoltokirjakoordinoitua varten kehittää jonkin ohjelman. Säästyisi paljon aikaa, kun joku järjestelmä hoitaisi asiakirjojen seulomisen jollain tavalla. Tällaisesta tuotteistamisesta voisi saada paremman katteen, koska ihmisen tekemä työ vähentyisi. Tuotteistaminen auttaisi ”brändäamaan” huoltokirjan entistä paremmin. Lisäksi se helpottaisi suunnittelijoita ja urakoitsijoita oikeiden asiakirjojen toimittamisessa, koska järjestelmä voisi hylätä väärät asiakirjat. Tällainen suuritöinen hanke pitäisi toteuttaa yhteistyössä jonkun toisen yrityksen kanssa. Prosessin lähtökohta voisi olla esimerkiksi laadun parantaminen. (Jaakkola, E, Orava, M, Varjonen, V 2009, 6).

Viikkoon on kuitenkin mahtunut ihan tavallista perusarkea Manager-tuen asiakkaiden parissa. Olen miettinyt, että miten kaikkien asiakkuuksien omat erityispiirteet saataisiin Manager-tuen tietoon ja käyttöön. Ohjeita on tehty useamman kerran ja niitä on myös päivitetty, mutta siitä huolimatta, tuntuu että viikoittain joku Manager-tuen henkilöstä etsii tietoa eri asiakkuuksiin liittyen. Olisikin varmasti paikallaan miettiä jonkin ohjelmiston hankkimista sisäiseen käyttöön. Granlundilla on asiakkuuksiin liittyvä ohjelmisto Zoho, mitä käytetään esimerkiksi asiakaspostituksiin. Luulen, että Zhosta saattaisi löytyä ominaisuuksia, joita voisi hyödyntää myös Manager-tuen työntekoon. Zohossa on periaatteessa kaikki Granlundin asiakkaat, jos Zohoon pystyisi lisäämään jonkin kentän, mihin voisi kirjoittaa asiakkuuteen liittyvistä erityispiirteistä. Tällä toimintatavalla säästettäisiin useita tunteja vuodessa ja helpotettaisiin Manager-tuen päivittäistä työtä. Tässä toimintatavassa tarvitaan myös asiakasvastuullisten henkilöiden työpanosta. Heidän pitäisi päivittää tiedot ja pitää ne ajan tasalla.

3.7 Seurantaviikko 7

Tavoitteet ja tulokset 7.4.2015

Tavoitteet

Manager-tukeen tulleiden sähköpostien läpikäynti ja niiden ratkaiseminen sekä tarvittaessa ratkaisusta viestiminen asiakkaille. Manager-tukeen tulee päivittäin kymmeniä sähköposteja ja puheluita.

Asiakas F:n kuukausittaisen kulutusseurantaraportoinnin aloittaminen. Lämmitystarvelukujen lisääminen Granlund Manageriin kulutusseurannan raportointia varten.

Loman aikana kertyneisiin helpdesk-asioihin tutustuminen ja niiden kartoittaminen. Palvelupyynnöissä esiintyneisiin puutteisiin ja toimintatavoissa oleviin epäkohtiin puuttuminen. Muiden avoimien palvelupyyntöjen ja sähköpostien ratkaiseminen.

Tulokset

Suurin osa päivästä kului selvitellessä asiakas F:n Citrix-ongelmaa. En päässyt kirjautumaan asiakkaan järjestelmään, koska etäyhteyden luonti ei onnistunut. Olin yhteydessä asiakkaan IT-tukeen, mutta sieltä ei osattu auttaa. Tämän jälkeen olin yhteydessä Granlundin IT-tukeen. Asia ei edelleenkään edennyt. Ongelmanratkaisu jäi odottamaan seuraavaa päivää.

Tänään oli myös muutama käyttäjätunnusongelma Granlundin omalla henkilökunnalla. Muualla kuin Helsingissä olevilla henkilöillä ei ole esim. admin-tunnuksia, vaikka he työskentelevät asiakkaiden kanssa samalla tavalla kuin me Manager-tuessa. Tämä työllistää välillä Manager-tukea, koska joudumme ratkomaan heidän ongelmia muiden yksiköiden puolesta. Olenkin miettinyt, pitäisikö ainakin joillain olla admin-tunnukset, että he pääsisivät itse korjaamaan ongelmia.

Tein asiakas M:lle uusia konekorttipohjia, että heidän urakoitsijansa voi tarkastaa kiinteistöjen laitteet ja kirjata koneista ja laitteista puuttuvat attribuuttitiedot sisäänlukupohjaan. Kun urakoitsija palauttaa nämä urakoitsijatulosteet, niin tiedot luetaan Granlund Manageriin ja näin ne päivittyvät suoraan oikean kohteen ja laitteen alle.

Muistutin myös muita urakoitsijoita asiakas M:n huoltokirjoihin liittyvien materiaalien palautuksista. Huoltokirja ei ole valmis, ennen kuin kaikki pyydetyt dokumentit on toimitettu. Emme voi myöskään laskuttaa asiakasta ennen tätä. Tässä on toisin sanoen myös rahaa kiinni asiakkaalla että Granlundilla.

Asiakas G:lle on tehty käyttäjätunnukset Granlund Manageriin sekä tein hänelle palvelukuvausmateriaalit. Asiakas tarvitsee palvelukuvauksen, että hän voi muokata huolto-ohjelmaa lopulliseen ja haluamaansa muotoon.

Tavoitteet ja tulokset 8.4.2015

Tavoitteet

Citrix-ongelmaan on saatava ratkaisu. Ilman Citrix:ä en pääsen tekemään kulutusseurantaa. Paineita asettaa asiakkaan raportoinnille määräämä takaraja, joka on kuukauden viidestoista päivä. Mikäli viidestoista päivä on viikonloppuna, raportit pitää olla valmiina jo edellisenä perjantaina.

Asiakas M:n konekorttien tekeminen loppuun. Granlund Managerissa oleva laitepuu tulee olla valmis, ennen kuin konekortit voi tehdä. Konekorttien toimittaminen sähköpostitse urakoitsijoille tietojen täyttämistä varten.

Manager-tuen kesälomapäivystyksien suunnittelu lomatoiveiden pohjalta. Lomatuurauksien miettiminen ja mahdollisten kesätyöntekijöiden tarpeen arviointi.

Tulokset

Citrix ongelma ei ole ratkennut edelleenkään. Ongelmat johtuvat ilmeisesti monesta asiasta, joita selvitetään sekä asiakkaan että Granlundin päässä. Osa ongelmista johtuu ilmeisesti tiedonkulusta ja siitä, että asiakas on luonut meille vääränlaisia käyttäjätunnuksia.

M-asiakkaan konekortit on tehty valmiiksi ja lähetetty urakoitsijalle jatkotyöstöä varten. Manager-tuen kesälomalistat on tehty ja loma-ajan päivystykset selvitetty. Tällä kertaa näyttää siltä, että kaikki saavat pitää kesäloman toivomaansa aikaan. Kesälomapäivystysten tekemistä helpottaa se, että Manager-tuessa on yksitoista henkilöä. Tällä henkilömäärällä lomatoiveet on suhteellisen helppo toteuttaa.

Tavoitteet ja tulokset 13.4.2015

Tavoitteet

Asiakas F:n kulutusseurannan aloittaminen Citrix-ongelmien ratkeamisen jälkeen. Oman sähköpostin sekä Manager-tuen sähköpostin purku loman ja sairauden jäljiltä.

Saapuneiden sähköpostiviestien tarkastaminen ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin puuttuminen. Manager-tukeen saapuneet sähköpostit tarkastetaan muutaman kerran päivässä, jotta asiakkaille pystytään vastamaan mahdollisimman nopeasti. Nopealla sähköposteihin vastaamisella tähdätään hyvään ja laadukkaaseen asiakaspalveluun.

Asiakkaan M:n huoltokirjakohteiden tarkastaminen dokumenttien osalta. Puuttuvien dokumenttien uusintapyynnöt urakoitsijoilta. Huoltokirjaa varten tarvitaan paljon dokumentteja, muun muassa laitetietoja ja käyttöohjeita. Mikäli huoltokirjasta puuttuu dokumentteja,

mitkä urakoitsijan on pitänyt lähettää. Asiakas ei maksa urakoitsijalle viimeistä maksuerää ennen kuin tarvittavat tiedot ovat saapuneet.

Tulokset

Asiakkaan F kulutusseuranta ei ole vieläkään edennyt, johtuen Citrix-ongelmista. Asiaa on pian selvitetty viikko Granlundin ja asiakas F:n IT:n kanssa, mutta mitään ratkaisua asiaan ei ole saatu. Asiakasta on tiedotettu siitä, että kulutusseurantatiedot eivät tule valmistumaan ajoissa.

Sähköpostit on luettu läpi ja tehty tarvittavat toimenpiteet. Viikon aikana omaan sähköpostiin ehtii kertyä viestejä muutamia kymmeniä. Suurimpaan osaan tulee reagoida nopeasti tai ainakin delegoida asioita eteenpäin. Asiakkaan lähettämissä sähköposteissa on aina taustalla jokin ongelmatilanne, mihin hän tarvitsee apua. Tästä syystä pyrin itse vastaamaan viesteihin nopeasti. Manager-tuessa työskenteleville on myös painotettu asian tärkeyttä. Asiakkaat ottavat yhteyttä, kun tarvitsevat apua.

Asiakkaan M huoltokirjaprojekteihin liittyen, dokumentteja on saatu takaisin ja ne on lisätty Granlund Manageriin. Näissä asiakas M:n projekteissa on välillä haasteellista saada urakoitsijoilta tarvittavia dokumentteja takaisin, koska aikataulut ovat usein hyvin tiukat. Urakoitsijoille huoltokirja ei ole kovin merkittävä asia. Granlundilla ei ole oikein painostuskeinoja, millä saisimme urakoitsijat palauttamaan dokumentteja. Me voimme vain pyytää niitä useaan kertaan. Olen kuitenkin huomannut kehitystä tässä asiassa, johtuen siitä, että urakoitsijat ovat hyvin pitkälle samat useassa urakassa peräkkäin. He alkavat hiljalleen tottua minun toimintatapoihini ja tietävät mitä huoltokirjaan tarvitaan. Urakoitsijoita ohjeistetaan joka kerta kun uusi hanke käynnistyy. Heille lähetetään joka kerta ohje, mitä materiaaleja tarvitaan, että huoltokirja on valmis. Myös asiakas on painottanut asian tärkeyttä yhteistyökumppaneilleen.

Tavoitteet ja tulokset 14.4.2015

Tavoitteet

Asiakas F:n Citrix-yhteyden toimintakuntoon saattaminen ja sen myötä kulutusseurannan aloittaminen ja raportointi.

Asiakas M:n kohteen luovutus asiakkaalle. Luovutus tapahtuu sähköpostitse lähettämällä asiakkaalle huoltokirjan tilanneraportti.

Asiakas M:n uuden kohteen (P1) huoltokirjakoordinoinnin käynnistäminen ja suunnittelijoiden ja urakoitsijoiden ohjeistus. Ohjeiden tekeminen ja päivittäminen on joka kerta edessä, kun uusi hanke käynnistyy.

Manager-tuen ja omien sähköpostien käsittely ja tarvittavat toimenpiteet.

Tulokset

Asiakas F:n Citrix ei edelleenkään toimi. Asiasta on laitettu viestiä laitettu kaikkiin mahdollisiin paikkoihin. Tuntuu jo ajatuksena mahdottomalta, että kukaan ei tiedä missä vika on. Itsestäni tuntuu myös, ettei kukaan ole oikein halukas tarttumaan asiaan. ITIL:ssä käytetään tästä termiä service strategy. Se sopii mielestäni hyvin kuvaamaan palvelujen elinkaarta; näkökulmaa, asemaa, suunnitelmia ja malleja, jotka palvelun tuottajan on otettava huomioon, että kykenee toimittamaan liiketoimintatavoitteiden puitteissa. Mielestäni tässä Citrix-ongelmassa on pettänyt sekä asiakkaan että Granlundin pää. Asiakas on ostanut Granlundilta kulutusseurannan ja sitä palvelua Granlundin pitäisi pystyä toteuttamaan. Asiakas haluaa saavuttaa hyötyä (utility) siitä, että on ulkoistanut kulutusseurannan Granlundille. Granlundin taas pitää pystyä vastaamaan siihen. Tämä ei ole toteutunut ainakaan tässä tapauksessa. Tuotteesta tai palvelusta tulisikin saada takuu (warranty), että tuote tai palvelu vastaa sovitulla tavalla vaatimuksia. (ITIL perustason käsikirja, 18-20).

Asiakas M:n uusi kohde P1 saatu käynnistettyä ja urakoitsijat ohjeistettua. Näissä asiakas M:n uusissa hankkeissa käytetään uutta ohjelmaa M-Files:a. Sinne perustetaan joka hankkeelle omat tiedostot ja myös urakoitsijat lähettävät sinne materiaalit sähköisessä muodossa. M-Filesistä saapuneet materiaalit on helppo löytää ja liittää tarvittavat tiedot Granlund Manageriin ja asiakkaiden huoltokirjakohteisiin.

Asiakas M:n kohde S1:n huoltokirja on luovutettu asiakkaalle. Projekti oli pitkä, mutta hankke saatiin kuitenkin kunnialla loppuun. Asiakas oli myös tyytyväinen lopputulokseen.

Loppupäivän täyttivät Manager-tuen sähköpostin käsittely sekä perehtyminen asiakkailta tulleisiin viesteihin. Viesteissä ei ollut mitään erikoista, mikä olisi jäänyt mieleen. Viestit ovat pääsääntöisesti lukkiutuneiden käyttäjätunnusten avaamisia tai käyttäjätunnusten tekemistä uusille asiakkaille.

Tavoitteet ja tulokset 15.4.2015

Tavoitteet

Asiakas F:n Citrix etäyhteydenkuntoon saattaminen ja kulutusraportoinnin aloittaminen Manager-tukeen saapuneiden sähköpostien käsittely ja niiden ratkaiseminen. Mahdollisiin ongelmatilanteisiin puutuminen ja niiden ratkaiseminen.

Asiakas O:n huoltokirjatilanekatsaus ja puuttuvien huoltokirjadokumenttien selvittäminen. Mikäli puutteita esiintyy, tarvittavat dokumentit pyydetään urakoitsijalta.

Tulokset

Citrix toimii vihdoin, ongelma on ollut sekä asiakkaan ja Granlund Oy:n päässä. Kulutusraportointi saatiin aloitettua, mutta heti oli ongelmia tiedonsiirtojen kanssa johtuen Citrixistä. Tämän kuukauden raportointi on ollut hyvin haasteellinen ja vienyt paljon aikaa erilaisten selvityksien vuoksi.

Käyttäjätunnusten muokkaamista ja niiden kopiointia uusille Granlundin työntekijöille. Käyttäjätunnusten tekeminen ei ole yksittäisenä työnä kovin suuri, mutta siinä pitää miettiä tarkasti, millaiset oikeudet käyttäjälle annetaan. Osassa asiakkuuksista on hyvin tarkasti määritellyt tiedot, mitä esimerkiksi huoltomies saa nähdä.

Asiakkaan O:n huoltokirjan tilannekatsaus on tehty. Ensi viikolla on saatava lisää materiaaleja urakoitsijoilta, että projekti saadaan hiljalleen kohti loppusuoraa. Jos puuttuvia huoltokirjamateriaaleja jää saamatta, on koko huoltokirjaprojekti myöhässä, eikä projektia voida luovuttaa asiakkaalle.

Asiakkaan M:n huoltokirjaprojektit P1 ja T1 on käynnistetty ja ohjeistukset lähetetty suunnittelijoille ja urakoitsijoille. Jokaisessa uudessa huoltokirjaprojektissa ohjeistamme suunnittelijat ja urakoitsijat huoltokirjaan tarvittavien materiaalien osalta. Ohjeistus tehdään, vaikka usein projekteissa on hyvin paljon samoja toimijoita. Tämä on katsottu tarpeelliseksi toimenpiteeksi, koska raportoimme aina asiakkaalle, missä vaiheessa projektissa mennään. Lisäksi ohjeistuksiin saattaa tulla muutoksia tai erilaisia vaatimuksia hankkeesta riippuen.

Tavoitteet ja tulokset 16.4.2015

Tavoitteet

Asiakkaan F:n kulutusseuranta tulee tehdä mahdollisimman valmiiksi korjattuine mittaritietoineen ja analyysineen. Mitä pidemmälle kulutusseurantaraportti saadaan tehtyä, sen nopeammin sen voi toimittaa asiakkaalle.

Tulokset

Asiakkaan F kulutusseuranta on saatu hyvään alkuun. Asiakkaan tiedoista puuttuu oleellisten kohteiden osalta osa jonkin verran kulutustietoja. Vaikka tarvittavat siirtotiedostot ovat tulleet yhteistyökumppaneilta, myös niissä on osittain virheellistä tai puutteellista tietoa. Tietojen läpikäyminen on hidasta ja työlästä työtä. Läpikäymisen lisäksi tietojen oikeellisuuden perään pitää kysellä tietojen toimittajilta. Tiedonsiirrossa en luota koskaan datan oikeellisuuteen vaan tutkin sen tarkasti, koska analyysit tehdään toimitettujen tietojen mukaan. Mikäli datassa on virheellistä tietoa, niin se siirtyy esimerkiksi asiakkaan johdoryhmään ja saattaa aiheuttaa ihmetystä kulutusseurannan tietojen pienuuden tai kasvaneen kulutuksen vuoksi.

Kulutusseurannan lisäksi päivään kuului normaaleja käyttäjätunnuksien päivityksiä ja helpdeskin peruskuormaa palvelupyyntöjen osalta. Manager-tuessa ei ollut erityisesti mitään mieleenpainuvaa tapahtumaa.

Tavoitteet ja tulokset 17.4.2015

Tavoitteet

Asiakkaan F:n kulutusseurannan aloittaminen ja tietojen oikeellisuuden tarkastaminen.

Kuukausittainen kulutusseuranta on asiakkaalle tärkeää. Asiakkaan omilla resursseilla ei ole aikaa kulutusseurantaa tehdä, joten asiakas on tilannut sen Granlund Oy:ltä. Mikäli mittarilukemissa esiintyy virheitä tulee olla yhteydessä kiinteistönhoitajaan.

Asiakkaan G:n huoltokirjaan liittyvien loppudokumenttien tarkastus. Mahdollisista puutteista tulee olla yhteydessä urakoitsijaan.

Asiakas M:n uusien kohteiden tietojen hankkiminen, uusia huoltokirjaprojekteja varten.

Uutta huoltokirjaprojektia varten tarvitaan aina tiedot suunnittelijoista ja urakoitsijoista.

Tulokset

Asiakkaan F kulutusseurannan tiedot on tarkastettu. Virheelliset ja puutteelliset tiedot on korjattu. Joudun olemaan yhteydessä asiakkaan kohteiden kiinteistönhoitajiin sekä myös tietojentoimittajiin. Kiinteistönhoitajilla oli tapahtunut inhimillisiä erehdyksiä mittarilukemien tallentamisessa järjestelmään ja siirtotiedostoista puuttui kohteiden tietoja.

Asiakkaan G huoltokirjan loppudokumentit on tarkastettu ja huoltokirja voidaan luovuttaa asiakkaalle. Huoltokirjan luovuttamisen yhteydessä asiakkaalle annetaan myös tilannereportti projektin kulusta. Huoltokirjan luovuttaminen tapahtuu joko sähköpostilla, mihin toivotaan asiakkaan kuittausta. Huoltokirjan luovutus voidaan tehdä myös henkilökohtaisessa tapaamisessa, missä huoltokirja käydään yhdessä asiakkaan kanssa läpi.

Asiakkaan M:n uuden kohteen tiedot saatu ja huoltokirjan tekeminen on päässyt alkuun.

Alussa suunnittelijoille ja urakoitsijoille luodaan ohjeet mitä tietoja huoltokirjaa varten tarvitaan.

Seurantaviikko 7 analysointi

Viikko seitsemän osoittautui haasteelliseksi johtuen Citrix-etäyhteysongelmista. Nykyaikana tietoliikenne ongelmat aiheuttavat paljon haittaa. Työn tekeminen ei onnistu, mikäli yhteydet ovat poikki, kuten menneellä viikolla. Tilannetta ei helpota asiakkaan puolelta tulevat tiukat aikataulut projekteihin liittyen. Tosin tässä tapauksessa tietoliikenne ongelmat olivat sekä asiakkaan että Granlundin päässä. Asiakasta informoitiin hyvin tilanteen kulusta ja hän myös osallistui ongelman selvittelyyn. Vaikka asiakas oli tietoinen raporttien myöhästymisestä sekä tietoliikenneongelmista, häneltä ei juuri ymmärrystä tullut.

Ymmärrän tämän toisaalta hyvin, myös asiakkaalla on omat aikataulut ja raportoitavat asiat tiettyihin päivämääriin mennessä. Olisi kuitenkin hyvä, että sovittaisiin pelisäännöt, miten poikkeustilanteissa tulee toimia. Itse koen, että olen epäonnistunut, mikäli tarkoin aikataulutettua tehtävää ei syystä tai toisesta pysty tekemään aikataulun mukaan. Menneessä viikossa harmitti eniten se, että tunsin itseni täysin voimattomaksi ja jopa hankalaksi ihmiseksi pyytäessäni apua joka puolelta, sitä juurikaan saamatta. Hankalaa oli myös saada asiakkaan ja oman yrityksen IT-osastot keskustelemaan keskenään. Samalla minulta pyydetään vastauksia asioihin, mistä minulla ei ole lainkaan käsitystä. Myös asiakas painosti raporttien valmistumisen perään. Kun asia saatiin ratkaistua, niin minä sain haukut asiakkaan IT-osastolta, vaikka suurin syy löytyi kuitenkin asiakkaan päästä. Oppina tästä viikosta oli, että sinnikkyys vie eteenpäin ja työasioita ei saa ottaa henkilökohtaisesti.

Koen, että tämä Citrix-ongelman pitkittyminen ei lisännyt ainakaan asiakastyytyväisyyttä. Jäin tämän Citrix-ongelman jälkeen miettimään, mitä asiakas on kokenut ko. tapahtuman johdosta. Asiakaskokemuksessa on kolme tasoa. Tasot ovat; satunnainen kokemus, ennalta odotettava kokemus ja johdettu kokemus. Koska asiakas F on pitkäaikainen asiakas, joka osaa vaatia palvelua ja tietää sitä myös saavansa. Hän on varmasti odottanut, että kuukausiraportointi sujuu odotettavissa olevan kokemuksen mukaan, mutta muuttaako satunnainen virhetilanne asiakkaan kokemuksen hänen mielessään siitä totutusta? Ko-keeko asiakas seuraavat kuukausiraportoinnit samalla tavalla kuin ennen vai käykö hänen mielessään, että onko kuukausiraportointi tästä eteenpäin satunnainen kokemus, mikä vaihtelee henkilön tai muun asian vaikutuksesta. Voiko ennen hyvin johdettu asiakaskokemus kuukausiraportoinnista pudota satunnaiseksi kokemukseksi? (Löytänä, J & Korteso 2014, 53).

3.8 Seurantaviikko 8

Tavoitteet ja tulokset 20.4.2015

Tavoitteet

Päivän tavoitteena on asiakas F:n kulutusraportoinnin loppuunsaattaminen sekä kvartaaliraportin tekeminen ja asiakkaan suurimman kohteen kaukolämmönkulutuksen analysointi sekä muiden kulutusmittarien läpikäynti.

Manager-tuen sähköpostien läpikäynti ja niistä seuraavat toimenpiteet. Manager-tuen sähköpostit käydään muutaman kerran päivässä läpi. Sähköpostiin tulee mitä moninai-
sempia työtehtäviä esimerkiksi uusi käyttäjätunnushakemuksia.

Tulokset

Asiakas F:n kulutusseuranta on saatu tehtyä ajoissa ja raportit on toimitettu asiakkaalle. Asiakas F:n kulutusseuranta on hieman muusta työstä poikkeavaa, koska raportin valmistamiselle on tiukat aikarajat. Lisäksi mennyt kuukausi oli kvartaaliraportointikuukausi, mikä teettää aina enemmän töitä, kuin tavallinen kuukausiraportti. Itse olen tyytyväinen omaan suoritukseen raporttien ja aikataulujen osalta. Asiakkaalta saa kuitenkin aina suoran ja aidon palautteen raportoinnin onnistumisesta. Tämän asiakkaan kuukausiraportointi on suuritöinen, se vie yksittäisenä työtehtävänä 10 % kuukauden työajasta.

Manager-tuen sähköpostissa olleet viestit olivat perusilmoituksia ja tukipyyntöjä. Niiden käsittely oli helppoa ja nopeaa, eikä niissä ollut erityisiä toimenpiteitä vaativia asioita.

Asiakas O:n huoltokirjaprojekti edistyi taas hieman, sain liitettyä muutama dokumentin Granlund Manageriin. Granlund Manageriin liitettävät dokumentit palvelevat asiakasta projektin loputtua. Mikäli asiakas tarvitsee esimerkiksi jonkin uuden laitteen käyttö- tai huolto-ohjeita, niin ne löytyvät helposti.

Tavoitteet ja tulokset 21.4.2015

Tavoitteet

Kuukausipalaveri asiakas F:n kanssa. Palaverissa sovitaan seuraavat toimenpiteet ja mahdolliset korjaukset, muutokset mittareihin ja tuleviin raporteihin.

Sähköpostien käsittely Manager-tuen osalta ja niistä aiheutuvat toimenpiteet ja työt.

Tänään on hupitoimikunnan palaveri tyky-päivän ajatuksista ja ideoista sekä paikan valinta.

Asiakkaan O:n huoltokirjamateriaalien vientiä Granlund Manageriin. Jouduin pyytämään uudelleen urakoitsijalta huoltokirjaan tarvittavia materiaaleja kuten käyttö- ja huolto-ohjeita, konekortteja sekä takuuajan huoltosuunnitelmia.

Tulokset

Olin asiakas F:n luona palaverissa. Palaveri sujui loistavasti, koska olin valmistautunut hyvin ja tiesin jo ennakoon mahdolliset ongelmakohdat. Osasin myös vastailla asiakkaan esittämiin kysymyksiin kollegan kanssa. Palaverissa sovittiin lisää käytäntöjä, miten kuukausiraportointi hoidetaan jatkossa. Edelleen korostettiin raportin oikea-aikaisuutta sekä tietojen oikeellisuutta. Lisäksi totesimme, että mikäli kohteissa tapahtuneista toimipiteistä ei saa tietoja, niin käännyimme asiakkaan huoltopäällikön puoleen ja hän auttaa tarvittaessa.

Osallistuin Hupitoimikunnan kokoukseen, missä pohdittiin tämän kevään tykypäivää. Tykypäivä tullaan toteuttamaan toukokuun viimeisellä viikolla. Sen aktiviteetteja ovat monet eri liikuntalajit seinäkiipeilystä jousiammuntaan.

Asiakas O:n huoltokirjamateriaalien vienti Granlund Manageriin ja puuttuvien tietojen uusintapyynnöt urakoitsijoilta. Asiakas O:n projekti on osoittautunut hieman työlääksi, johtuen sen suuruudesta, useasta eri toimijasta ja urakoitsijasta. Asiakkaan projektiin on käytetty myös paljon aikaa, johtuen sen laajuudesta.

Tavoitteet ja tulokset 22.4.2015

Tavoitteet

Toivon ehtivä käydä ICT-expossa ja tutustua oman alan uusiin tuuliin. Lisäksi toivon tapaavani entisiä kollegoja ja yhteistyökumppaneita.

Asiakas F:n kuukausittaisen kulutusseurantapalaverin kokouspöytäkirjan kirjoittaminen. Palaverista seuranneiden toimenpiteiden täytäntöön paneminen.

Manager-tuen seuraavan palaverin valmistelu ja miettiminen miten Manager-tuen laatua voisi parantaa entisestään. Manager-tuen sähköpostien läpikäynti ja osallistuminen tukipyyntöjen käsittelyyn.

Asiakas O:n huoltokirjaprojektin tarkastukset dokumenttien osalta. Puuttuvista dokumenteista uusintapyynnöt urakoitsijoilta.

Asiakkaan M uusien huoltokirjakohteiden valmistelu ja niihin liittyvät edeltävät työt, kuten hankkeen perustaminen projektinhallintaan. Uusi hanke perustetaan aina Projektinhallintajärjestelmään

Tulokset

ICT-expo jäi väliin työkiireiden vuoksi. Koen kuitenkin, että messuilla olisi hyvä käydä kierilemässä, että pysyy ajanhermolla uusien palveluiden, ohjelmistojen ja tuotteiden kanssa. Messut ovat myös loistava tilaisuus tavata asiakkaita ja samalla alalla työskenteleviä henkilöitä.

Asiakas F:n pöytäkirja on kirjoitettu ja siitä seuranneet toimenpiteet on tehty. Kulutusraporteista on poistettu vanhat kohteet sekä raporteista on poistettu salasana-lukitukset ja niitä on muokattu entistä selkeämmiksi.

Seuraava Manager-tuen palaveri on kesäkuun alussa. Tilat on varattu. Palaverin asialistaa on työstetty. Seuraavan palaverin kriittisimmäksi aiheeksi kohooa kesälomaturaukset. Asiakaspalvelun pitää toimia, vaikka kesällä on usein hiljaista. Asiakasvastaavilta pitää myös saada heidän omien asiakkaidensa mahdolliset ja kriittiset asiat tietoon, ennen lomaa. Manager-tuessa törmätään välillä tukipyyntöihin, mihin emme osaa vastata, koska vain asiakasvastaavalla on tietoa asiasta. Olen miettinyt miten Manager-tukea kehitettäisiin entistä paremmaksi. Mitä asioita pitää muuttaa ja mitä asioita säilytetään ennallaan? Haluan, että Granlundin Manager-tuen asiakaspalvelunlaatu on huippuluokkaa.

Asiakas O:n dokumentteja on edelleen viemättä Granlund Manageriin. Puutteet johtuvat asiakkaan omien yhteistyökumppaneiden venyneistä aikatauluista. Kun heiltä ei tule tietoa, emme mekään voi niitä Granlund Manageriin viedä. Tehokkuuden kannalta, ja omasta mielestäni ei kannata jokaista yksittäistä asiakirjaa siirtää, vaan odottaa, että asiakirjoja on vietävänä samanaikaisesti useampia. Tässä säästyy valtavasti aikaa.

Asiakas M:n uuden kohteen huoltokirjan valmistelutyöt on aloitettu. Suunnittelijat ja urakoitsijat on ohjeistettu sähköpostitse. Asiakas on antanut Granlundille lisäohjeita, mitä asiakirjoja kohteissa teetetään suunnittelua varten. Tämän tiedon saaminen helpottaa myös omaa työtä, koska emme turhaan pyydä yhteistyökumppanilta asioita, mitä ei ole edes tehty.

Seurantaviikko 8 analysointi

Seurantaviikko kahdeksan näyttäytyi normaalina työviikkona. Töitä oli paljon ja ne olivat hyvin projektipainotteista. Itse nostan viikon tärkeimmäksi työksi asiakkaan F kulutusseurannan toteutuksen tiukassa aikataulussa. Olen tehnyt kulutusseurantaa ko. asiakkaalle nyt viisi kertaa, ja tällä kertaa se tuntui menevän kohtuullisen hyvin. Sain yhteistyökumppanit hyvin kiinni ja he antoivat vastauksia esittämiini kysymyksiimme kiitettävästi.

Asiakas esittelee kulutusseurannan raportit aina kvartaaleittain omassa johtoryhmässä, ja tästä syystä on tärkeää, että kaikki tiedot ovat raporteilla oikein. Kirjassa IT ja parempi bisnes, todetaan, että ”tietojärjestelmien avulla saatava parempi bisnes on kiinni oikea-aikaisen tiedon luomisesta ja jakamisesta johdon lisäksi koko organisaatiolle ja bisneskumppaneille. Paremman tiedon avulla ihmiset valtuutetaan toimimaan itsenäisesti” (Pelin 2008, 91). Itse olen huomannut, että asiakas F:n kanssa työskentely on helpottunut, kun kohteissa on selkeästi nimetyt vastuuhenkilöt, joiden toimenkuvaan kuuluu vastata myös kulutusseurannasta. Kohteiden vastuuhenkilöille on myös korostettu asian tärkeyttä. Lisäksi omaa työtäni on helpottanut tapaaminen asiakkaan kanssa. Kasvokkain tapahtuvaa tapaamista ei voi liikaa korostaa. Tapaamisessa molemmat osapuolet tulevat tutuiksi toisilleen.

Viikko kahdeksan oli hyvin perinteinen muidenkin kuin projektitöidenkin osalta. Työt olivat pitkälti perusasiakaspalvelua. Asiakkaita palvellaan useasta eri palvelukanavalla; puhelimella, sähköpostilla ja chatilla. Manager-tukeen tulee keskimäärin 160 puhelua kuukaudessa, sähköposteja tulee eri postilaatikoihin kuukauden useita satoja, chatin kautta asioidaan vain muutaman kerran kuukaudessa. Määrällisesti asiakaskontaktien määrä ei ole kovin suuri, jos sen jakaa päiville ja Manager-tuen henkilöiden kesken.

Asiakaspalvelu on kuitenkin yksi kriittisistä menestystekijöistä. Asiakaspalvelun laatu pitää pitää hyvällä tasolla. Tästä syystä Manager-tukea pitää kehittää koko ajan. Asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen toteutuvat aina rinnakkain. Kaiken perusta on asiak-

kaan kokema ydinkokemus. Asiakkaille luvataan usein myynnin- ja markkinoinnin puolesta isoja asioita mm. nopeutta, edullisuutta sekä laatua. Vaikka asiakkaalle luvataan edellä mainittuja ydinkokemuksen ylittäviä asioita, niin harva asiakas arvostaa, että kaikki odotukset edes täyttyvät väittää Löytänä & Kortesus. Mielessäni jäin miettimään, että miksi edes luvataan asioita, jotka eivät asiakasta kiinnosta. Löytänä & co kehottavat keskittymään kuitenkin seuraamaan asiakkaan odotusten täyttymättä jäämistä. Ydinkokemukseen vaikuttavia tekijöitä kannattaa etsiä lähteneiden asiakkaiden motiiveista, reklamaatioista sekä henkilökunnan kokemuksista. Joskus asiakaskokemukseen saattaa vaikuttaa myös yrityksen huono ilmapiiri. Ehkä Manager-tuessa työskentely koetaan jonkinlaiseksi pakoksi, niin pitäisikö Manager-tuki rakentaa kokonaan uudestaan ja ottaa siihen hyviä ja innostuneita asiakaspalvelijoita? (Löytänä, J, Kortesus K 2011, 60-62).

4 Pohdinta ja kehitysehdotukset

Oman osaamisen ja Manager-tuen kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää. Omassa kahdeksan viikon päiväkirjaseurannassa kävi selkeästi ilmi, kuinka tärkeää on hallita projekteja, miten tärkeät ovat ajantasaiset tiedot asiakkuuksista sekä käyttöohjeiden selkeys urakoitsijoille ja muille yhteistyökumppaneille. Lisäksi talon sisäisten sidosryhmien pitää olla yhtälailla valppaina ja tietoisia asiakkuuksissa tapahtuvista muutoksista.

Keskeiset kehittämisajatukseni ovat:

- Asiakastiedon ajantasaisuus
- Manager-tuen ymmärryksen kasvattaminen, että olemme asiakasta varten
- Great place to work-ajatuksen istuttaminen Manager-tuessa työskenteleviin.
- Oman osaamisen kehittäminen huoltokirja- ja projektinhallinnan osalta
- Oman ja Manager-tuen osaamisen kehittäminen järjestelmien osalta
- Lisätä valvontaa liittyen asiakaskontakteihin ja asiakaspalvelussa onnistumiseen
- Asiakaspalvelun laadun kehittäminen
- Manager-tuen rakenteen muutos

Manager-tukea eniten auttava tekijä on asiakastietojen ajantasaisuus. Tällä hetkellä on paljon puutteita asiakastietojen osalta. Manager-tuessa kaivataan viikoittain tietoja asiakkaista ja asiakkuuden mahdollisista erityispiirteistä. Olisi myös ensiarvoisen tärkeää saada tietää helposti ja nopeasti, mitä eri prosesseja asiakkaalla on Granlund Managerissa käytössä. Tällä hetkellä tämän tiedon saaminen on hankalaa. On aikavievää työtä etsiä esim. asiakkaan käyttäjätunnuksella tietoja ja asiakas ei aina itsekkään tiedä, mitä prosesseja

pitäisi olla käytössä. Jos asiakkaalle mahdollisesti jätetty huomaamatta liian laajat oikeudet, niin tällöin kaikki ne prosessit, mitä Granlund Managerissa on näkyvät myös asiakkaalle. Tämä on pieni mutta tärkeä seikka mihin tulisikin kiinnittää huomiota.

Manager-tuen kehittämisessä voisi miettiä olisiko apua esim. palvelumuotoilusta (Service design). Palvelumuotoilussa ytimenä on asiakkaan ja asiakkaan kokeman / tekemän matkan ymmärtäminen kriittisenä menestystekijänä. (Keskinen ja Lipiäinen 2013, 137) Ollisimme valmiit Manager-tuessa miettimään asiakkuutta muutakin kuin meille soittavana ”ongelmana”. Miten saisimme kehitettyä asiakkuuksia siihen suuntaan, että esimerkiksi soitot vähenisivät ja asiakkaat saisivat avun esim. extranetistä. Luonnollisestikin kaikki muutkin palvelukanavat olisivat asiakkaan käytössä.

Asiakastiedon ajantasaisuudesta käynnistyy hanke syyskuussa 2015, missä olen mukana kehittämässä asiakastiedonhallintaa ja tutustumassa sopiviin työkaluihin. Jalkautus tapahtuu vuoden 2015 lopussa.

Yksi keskeisistä kehitysajatuksista on Manager-tuessa työskentelevien ymmärryksen kasvattaminen asiakasnäkökulmaan. Mielestäni Manager-tuessa ei ymmärretä aina syytä miksi asiakas lähestyy Manager-tukea. Asiakas ei koskaan soita hovin vuoksi, vaan hänellä on aina jokin syy soittaa tai lähestyä Manager-tukea muita palvelukanavia käyttäen. Tätä seikkaa tulisikin korostaa yleisesti viestinnässä ja rekrytoidessa uusia työntekijöitä. Manager-tuessa työskentelemistä ei pitäisi ajatella rankaisuna vaan kunniana. Haaste tässä seikassa on käsitys, että Manager-tuessa työskenteleminen on vain käyttäjätunnuksen avaamista. Tosiasia on, että tuesta kysytään mitä moninaisempia asioita ja kysymyksiä. Manager-tuessa pitää olla paljon erilaista osaamista asiakasosaamisen lisäksi. Tämän vuoksi ehdotan, että kaikista uusista tuotteista ja palveluista pidetään pieni tiedotustilaisuus, missä kerrotaan keskeisimmät asiat.

Syksyllä 2015 aloitetaan Manager-tuessa kehittämisprojekti, johon osallistuu muutama Manager-tuessa työskentelevä henkilö. Tämän muutaman henkilön tiimi, tulee miettimään keinoja, miten Manager-tukea kehitetään ja miten saadaan laadukkaampaa asiakaspalvelua tuotettua. Ryhmän mietinnät esitetään muille Manager-tuessa työskenteleville ja soviin yhteiset pelisäännöt paremman ja laadukkaamman asiakaspalvelun takaamiseksi. Viikko kahdeksan analysoinnissa jo mietin, tulisko Manager-tuessa tehdä rakenteellinen muutos. Siellä työskentelisi hyvät asiakaspalvelun ammattilaiset. Henkilöt joille Manager-tuessa työskentely ei ole mieluista, vapautettaisiin niistä tehtävistä. Ne, jotka taas haluavat Manager-tuessa työskennellä, heidän työaikaansa tulisi lisätä ja vähentää muita projekteja. Muutokset tehtyä laatu paranisi ja Manager-tuessa työskentely olisi päätehtävä. Asiakaspalvelun laatu paranisi, koska sille olisi määritelty enemmän aikaa, eikä kaikki työt olisi projektinumeroiden takana.

Granlund Oy tulee panostamaan vuoden 2015 aikana merkittävästi kansainvälistymiseen. Granlund Manager ohjelmistoa tullaan esittelemään ja toivottavasti myös myymään esi-

merkiksi Kiinaan. Kansainvälinen toiminta tulee muuttamaan myös Manager-tuen toimintatapoja. Mietittäväksi jää kuinka onnistumme palvelemaan asiakkaita ulkomailla ja eri vuorokauden aikoina. Tämä tulee ratkaistavaksi hyvin pian. Samalla olisi hyvä miettiä, kuinka kaikki muutkin asiakkaat hoidetaan. Olisiko järkevää perustaa erillinen tukitiimi, joka huolehtii asiakkaiden puheluiden vastaamisesta, opastuksesta ja kansainvälisistä asiakkaista. Tällöin pääpainopiste olisi asiakaspalvelussa ja vähemmän erilaisissa yksittäisissä projekteissa.

Granlund Managerin kirjautumissivua www.granlundmanager.fi, olisi hyvä muokata hieman. Sivulla voisi olla enemmän asiakkaita hyödyttäviä elementtejä, kuten erilaisia ohjeita ja vinkkejä. Tällä hetkellä sivu muistuttaa lähinnä mainossivua. Tulevaisuudessa sivulta pitäisi löytyä esimerkiksi eniten kysytyt kysymykset ja vastaukset osio. Sivulta tulisi löytyä myös erilaisia ohjeita ja neuvoja ohjelman käyttöön, käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin.

4.1 Oma osaaminen ja keskeiset pätevyudet

Omat vahvuuteni ovat selkeästi asiakaspalvelun puolella. Olen työskennellyt koko työelämäni ajan erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä sekä yritys- että yksityisten asiakkaiden parissa. Miten oman osaamisen voi tunnistaa? Helander kumppaneineen esittävät, että oman osaamisen tunnistaminen on peilattava asiakkaan odotuksiin. Osaamista ei pitäisi kään pyrkiä katsomaan ja tunnistamaan vain tehtäväkohtaisesti, vaan sitä pitäisi peilata asiakkaan nykyhetkeen ja tulevaisuuden tarpeisiin. Työssä tarvittavan tieto ja osaaminen on usein yhdistelmä hiljaista tietoa ja ns. täsmällistä tietoa kuten ohjeita ja kokeilun ja harjoittelun tuomaa osaamista. (Helander, Kujala, Lainema ja Pennanen 2013, 43-46).

Omassa työskentelyssäni tulee kiinnittää vastaisuudessa vielä enemmän huomiota projektien hallintaan. Otetta pitää tiukentaa erityisesti urakoitsijoilta saatavaan materiaalin pyytämiseen ja ohjeistaa urakoitsijat ja yhteistyökumppanit entistä tiukemmalla otteella aikataulun pitävyyteen. Epäkohtiin tulee puutua nopeammin ja viestiä epäkohdista asiakasta.

Minun tulee lisätä merkittävästi omaa Manager-tuen tukihenkilön roolia. Roolin kasvattaminen vaatii enemmän panostusta myös tuotetietoisuuteen sekä asiakastietojen päivitykseen. Tiedottaminen on merkittävässä roolissa niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Myös tiedottamista pitää lähteä kehittämään määrätietoisemmin. Olen Manager-tuessa työskennelleinä huomannut, vastatessa asiakkaan sähköpostiin, tavallaan piiloudutaan Manager-tuen nimen taakse, eikä laiteta omaa nimeä viestiin kenen kanssa asiakas on asioinut. Tässä olisi mielestäni myös pieni kehittämien paikka.

Viestintä on taitolaji. Pitää pystyä viestimään selkeästi, käyttää ymmärrettävää kieltä, esimerkkejä sekä selittää mahdollisia ristiriitoja selkeästi. Edellä mainittuja asioita tulisikin miettiä jokaisen viestinnän yhteydessä oli kyse sitten asiakkaasta tai organisaation sisällä olevasta viestinnästä (Tiirikainen 2010, 158.)

Haluan kehittää Manager-tuessa ajatusta ”Great place to work” eli haluan Manager-tuessa työskentelevien ajattelevan sen olevan huippupaikka, missä henkilöitä ja heidän osaamistaan arvostetaan. Great place to work:ssa organisaation ja työkalujen on oltava juuri oikeat, jotta ne luovat oikeat puitteet työn tekemiselle. Lisäksi jokaisessa organisaatiossa on aina jokin ominaispiirre, mikä nostaa sen työntekijöiden mielessä korkeammalle kuin muut työpaikat. Ohessa lainaus Great place to workin omilta internet sivuilta ” Prosessit ja toimintaperiaatteet ovat tietenkin tärkeitä: ne ovat työkaluja, joita ylin johto ja esimiehet käyttävät luodakseen hyvän työpaikan. Näiden käytäntöjen valitseminen ja toteuttaminen on kuitenkin tekijä, joka ratkaisee tuleeko niistä organisaation voimavara vai ovatko ne pikemminkin haitaksi organisaatiokulttuurille. Tässä kohtaa on syytä muistaa ja ymmärtää, että hyvä työpaikka ei ole parhaillekaan työpaikoille itseisarvo. Hyvä työpaikka rakennetaan siksi, että se on paras ja varmin tapa mahdollistaa organisaation strategian toteutuminen.” Haluan viedä Manager-tukea tähän suuntaan ja saada siellä työskentelevät henkilöt tuntemaan ylpeyttä omasta työstään.

Tämän opinnäytetyön avulla opin, että oikeat työkalut ja tiedon oikea-aikaisuus takaavat onnistuneen asiakaskokemuksen asiakkaalle, että myös Manager-tuessa työskentelevälle. Opinnäytetyö avasi myös silmäni näkemaan, että projektinjohtamistaidoissani on vielä kehitettävää etenkin viestinnän ja jämäkkyiden osalta. Tulen käyttämään tätä opinnäytetyötä kehittäessäni edellä mainittuja seikkoja. Lisäksi keskityn kehittämään omia heikkouksiani sekä vahvistamaan entisestään omia vahvuuksiani.

Lähteet

- Babitzin, N. 2013. Projektinjohtajan viisi tärkeää valintaa. Osaaminen kuntoon 2/2013.
- Elo, M. 2014 Viestintä IT-projekteissa. Jyväskylän Yliopisto. Tietojenkäsittelytieteidenlaitos.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Hansaprint Direct Oy. Vantaa.
- Helander, N, Kujala, J, Lainema, K, & Pennanen, M. 2013 Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Suomen yliopistopaino Oy. Tampere.
- ITIL Foundation with Case study (IV3-213 V6.00) Student Workbook. 2011. Sovelto.
- Jaakkola, E, Orava, M & Varjonen, V. 2009 Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Helsinki.
- Karttunen, M ja Laitinen J. 2015 Lisää tehoa työhön. Helsingin Sanomat Ura & Työ.
- Keskinen, T ja Lipiäinen, J. 2013 Asiakkaan matkassa, tuotokeskeisyydestä symbioosi-strategiaan. Talentum. Helsinki.
- Korhonen, V, 2015 Granlund Managerin huoltokirjan kustannustehokkaampi laadintamalli
- Löytänä, J & Korkiakoski K. 2014 Asiakkaan aikakausi, rohkeus + rakkaus = raha. Talentum. Viro.
- Löytänä, J & Korteso, K. 2011 Asiakaskokemus - palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.
- Pelin, R. 2008 Projektihallinnan käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Tiirikainen V. 2010 IT ja parempi bisnes. Talentum. Helsinki.
- www.breeam.org / luettu 20.5.2015